Configurar e manter a sua organização do Salesforce

Guia do usuário, Winter '16

@salesforcedocs

A versão em Inglês deste documento tem precedência sobre a versão traduzida.

© Copyright 2000–2015 salesforce.com, inc. Todos os direitos reservados. Salesforce é uma marca registrada da salesforce.com, inc., assim como outros nomes e marcas. Outras marcas que aparecem neste documento podem ser marcas comerciais de seus respectivos proprietários.

CONTEÚDO

Configurar e manter a sua organização do Salesforce 1
Bem-vindos, administradores do Salesforce 1
Avaliações do Salesforce 1
Configurar a sua organização 4
Gerenciar usuários 137
Gerenciar o acesso do usuário aos dados 198
Importando seus dados 333
Gerenciar dados 429
Cache da plataforma Force.com 438
Gerenciar registros duplicados 439
Segurança 469
Monitorar sua organização 653
Configurar os aplicativos do Salesforce Mobile 673
Instalar pacotes e gerenciar aplicativos 738

Índice 759

Configurar e manter a sua organização do Salesforce

Bem-vindos, administradores do Salesforce

Como administrador do Salesforce, ou seja, um usuário ao qual foi atribuído o perfil de administrador, você é responsável pela configuração da sua organização online, o que significa adicionar usuários e configurar o sistema de acordo com suas necessidades.

Este guia contém os detalhes necessários para configurar e manter uma organização no Salesforce.

Esperamos que este guia forneça todo o conteúdo de que você precisa para deixar sua organização funcionando no Salesforce. Se você precisar de suporte adicional, entre em contato com a equipe de Suporte em Salesforce.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Todas as edições

Avaliações do Salesforce

Visão geral de teste

Durante o seu teste, você poderá avaliar o Salesforce antes de se inscrever. A sua versão de teste inclui:

- dados de amostra. Você pode excluir dados de amostra.
- Privilégios de administrador. A pessoa que se inscreveu automaticamente se torna o administrador. Você pode adicionar outro administrador quando você adicionar mais usuários.
- Uma variedade de recursos do Salesforce.
- A capacidade de inscrever-se no Salesforce.

Nota: Os recursos incluídos na sua versão de avaliação podem não estar disponíveis na Edição que você adquirir.

Se você configurar vários usuários na sua versão de avaliação e posteriormente optar pelo Personal Edition, todos os usuários, com exceção do administrador do sistema original, serão desativados.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Iniciando uma nova avaliação

Ao inscrever-se no Salesforce, você poderá escolher um modelo específico do setor com amostra de dados. Durante o período de avaliação, você pode iniciar uma nova avaliação com um modelo em branco. Para iniciar uma nova avaliação, você deve abandonar a avaliação atual, incluindo todos os dados e personalizações.

Você pode iniciar uma nova avaliação se você tiver:

- Menos de 1000 linhas de dados
- Nenhuma licença complementar adicionada pela Salesforce
- Nenhuma funcionalidade adicional ativada pela Salesforce

Para iniciar uma nova avaliação:

1. Em Configuração, insira *`Iniciar nova avaliação`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Iniciar nova avaliação**. Esse link está disponível apenas durante o período de avaliação.
2. Selecione suas preferências de idioma e modelo.
3. Insira o texto solicitado afirmando que você deseja abandonar a sua organização de avaliação atual e todos os seus dados. Isso inclui os dados de amostra e os dados que você inseriu.
4. Marque a caixa para confirmar que todos os seus dados da versão de avaliação atuais serão perdidos.
5. Clique em **Enviar**.
6. Quando a página de confirmação for exibida, clique em **Enviar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Permissões necessárias ao usuário

Para iniciar uma nova avaliação:

- "Modificar todos os dados"

Nota: Ao optar por iniciar uma nova avaliação, você estará abandonando a organização de avaliação atual, incluindo todos os dados e personalizações existentes. Não será mais possível acessar a avaliação ou os dados. Somente os nomes de usuário serão preservados.

Convertendo o Checkout do uso de teste

Os usuários com uma conta de Checkout pode converter uma avaliação do Salesforce na assinatura de uma edição. Se sua organização não tiver acesso de autoatendimento ao Checkout, será preciso enviar uma solicitação ao representante do Salesforce.

Para converter o seu Edition de avaliação em uma assinatura usando o Checkout, você deve criar uma cotação.

Nota: A qualquer momento durante o processo de criação da cotação, você pode clicar em **Solicitar assistência** para entrar em contato com o representante da conta do Salesforce.

Para converter o seu Edition de avaliação em uma assinatura:

1. Para criar uma cotação, clique em **Assinar agora** ou selecione Checkout na lista suspensa do Force.com Apps. Observe que a Edição e os produtos usados na sua organização de avaliação estão pré-selecionados no Checkout.

Importante: Se em algum momento durante a criação da cotação você fechar a janela, perderá todas as alterações. Se estiver criando uma nova cotação, você perderá toda a cotação. Clique em **Salvar para acesso posterior** em qualquer página se quiser salvar suas alterações e continuar a editá-las posteriormente.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Personal**, **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

2. Se você for um usuário novo, ou estiver criando ou editando uma cotação a partir de uma avaliação, insira e confirme as informações na guia Informações de assinatura.
3. Se você estiver criando ou editando uma cotação pela avaliação de uma Edição maior, insira e confirme as informações na página Produtos, analise as suas informações de cobrança e clique em **Saltar para análise do pedido**.
4. Se deseja criar uma cotação para outra Edição, clique em **Edições e preços**. Informe e confirme a assinatura, o produto e as informações de cobrança e, em seguida, clique em **Saltar para análise do pedido**. A página de análise do pedido exibe as informações inseridas como também o orçamento completo para todos os produtos da cotação.

   Nota: Se você converter uma organização de avaliação em um Edition menor como, por exemplo, movendo-se de uma avaliação do Professional Edition para umas assinatura do Group Edition, alguns recursos e dados serão excluídos da sua avaliação. Para aceitar essas exclusões, selecione a caixa de seleção `Confirmação`. Clique em **Analisar isto** para ver uma lista de recursos não suportados no seu Edition escolhido. Para fazer backup de todos os dados antes de converter, conecte-se a uma organização do Salesforce e, em Configuração, insira *`Exportação de dados`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Exportação de dados**.

5. Verifique sua compra e clique em **Fazer pedido**.

Como um usuário de teste, se você criar uma cotação e não seguir com a efetuação de um pedido, a cotação serão salva no Checkout. Ao concluir uma cotação e efetuar um pedido para uma assinatura do Edition, quaisquer outras cotações do Edition que você tiver aberto, serão fechadas.

CONSULTE TAMBÉM:

Guia do usuário do Check-out

Excluir dados da avaliação

Quando você se inscreve no Salesforce, sua organização é inicialmente preenchida com alguns dados de amostra. Durante o período de avaliação, os administradores podem excluir todos esses dados de amostra, além de todos os dados da sua organização, de uma só vez, usando o link Excluir todos os dados.

Nota: O link Excluir todos os dados só fica visível quando todas as condições a seguir são atendidas.

- O usuário tem a permissão "Modificar todos os dados".
- A organização se encontra no estado de avaliação.
- A organização não tem portais ativados.
- O usuário não é um Administrador parceiro, que age em nome de outro usuário.

Para excluir todos os dados existentes em uma organização em fase de avaliação:

1. Em Configuração, insira *`Excluir todos os dados`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Excluir todos os dados**.
2. Insira o texto solicitado, informando que você compreende que todos os dados da sua organização serão excluídos. Isso inclui os dados de amostra e os dados que você inseriu. As configurações de administração e de usuário não são afetadas.
3. Clique em **Enviar**.

Após o fim do período de avaliação, é possível excluir todos os dados de amostra manualmente ou utilizando o recurso Excluir em massa.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para excluir dados da versão de avaliação:

- "Modificar todos os dados"

Configurar a sua organização

Localizar informações sobre a empresa

Localize as informações fornecidas quando sua empresa se inscreveu no Salesforce na página Informações da empresa, em Configuração.

Na página Informações sobre a empresa, você pode:

- Editar as informações da empresa.
- Exibir as licenças de usuário, de recursos e de conjuntos de permissões e os direitos baseados em uso aos quais sua organização possui acesso.
- Adicionar ou remover licenças.
- (Somente organizações com sandbox) Associe as licenças provisionadas em produção à sua organização com sandbox. O processo de associação atualiza a sua organização com sandbox com licenças da produção e exclui qualquer licença em sandbox que não esteja em produção.

CONSULTE TAMBÉM:

Campos de informações da empresa

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **Todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as informações da empresa:
- "Exibir configuração"

Para alterar as informações da empresa:
- "Modificar todos os dados"

Campos de informações da empresa

A página Informações da empresa tem os campos a seguir (listados em ordem alfabética), incluindo as licenças de usuário e recursos adquiridas para a sua organização.

Campo	Descrição
`Endereço`	Endereço comercial da organização. São permitidos até 255 caracteres nesse campo.
`Newsletter do administrador`	Permite que os administradores da sua organização escolham se eles desejam receber emails promocionais direcionados ao administrador do Salesforce.
`Solicitações da API, Últimas 24 Horas`	O número total de solicitações da API emitidas pela organização nas últimas 24 horas. O número máximo de solicitações depende da sua Edição.
`Cidade`	Cidade em que a organização está localizada. São permitidos até 40 caracteres nesse campo.
`Moeda corporativa`	A moeda com a qual a sede corporativa da empresa informa a receita. Serve como base para todas as taxas de conversão de moeda.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Os campos disponíveis variam de acordo com a sua edição do Salesforce.

Campo	Descrição
	Somente para organizações que usam várias moedas.
País	Parte que menciona o país do endereço do usuário. A entrada é selecionada em uma lista de opções de valores padrão ou inseridos como texto. São permitidos até 80 caracteres se o campo for de texto.
Criado por	Usuário que inscreveu a organização, incluindo data e hora da criação. (Somente leitura)
Localidade da moeda	País ou região geográfica na qual a empresa está localizada. A configuração afeta o formato dos valores monetários. Somente para empresas de moeda única.
Idioma padrão	O idioma padrão selecionado para os novos usuários da empresa. Esta configuração determina o idioma usado para o texto e a ajuda da interface do usuário. Em todas as edições, exceto no Personal Edition e Database.com, usuários individuais podem definir o idioma separadamente para o seu próprio login, o que substituirá a configuração da empresa. Na Edição Group, este campo é chamado de Idioma de exibição. Essa configuração também determina o idioma no qual todas as personalizações — como campos personalizados, guias e opções de interface do usuário — são armazenadas. Para personalizações, as configurações do idioma do usuário individuais não substituem esta configuração. Se você editar ou clonar critérios de filtro existentes, certifique-se de que essa configuração corresponda ao idioma padrão configurado quando os critérios de filtro foram originalmente criados. Caso contrário, os critérios de filtro podem não ser avaliados como esperado.
Localidade padrão	O país ou região geográfica padrão selecionado para os novos usuários da empresa. Esta configuração determina o formato de datas, horários e nomes no Salesforce. Nas organizações que usam as edições Contact Manager, Group, Professional, Enterprise, Unlimited, Performance e Developer, usuários individuais podem configurar suas localidades pessoais, o que substitui a configuração da empresa. No Group Edition, este campo é chamado de Localidade.
Fuso horário padrão	Fuso horário principal em que a empresa está localizada. A configuração de um Fuso horário individual de um usuário substitui a configuração do Fuso horário padrão da empresa.
Divisão	Grupo ou divisão que usa o serviço, por exemplo, Grupo de vendas de PC. São permitidos até 40 caracteres nesse campo.
Fax	Número do fax. São permitidos até 40 caracteres nesse campo.

Campo	Descrição
Ano fiscal inicia em	Se estiver usando um ano fiscal padrão, o mês e o ano iniciais para o ano fiscal da organização. Se estiver usando um ano fiscal personalizado, o valor será "Ano fiscal personalizado".
Ocultar avisos sobre o período de inatividade do sistema	Marque essa caixa de seleção para evitar que avisos prévios sobre o período de inatividade planejado do sistema sejam exibidos aos usuários quando eles fizerem login no Salesforce.
Ocultar avisos sobre a manutenção do sistema	Marque essa caixa de seleção para evitar que avisos prévios sobre manutenção planejada do sistema sejam exibidos aos usuários quando eles fizerem login no Salesforce.
Modificado por	Usuário que alterou as informações da empresa pela última vez, incluindo data e hora da modificação. (Somente leitura)
Newsletter	Permite que os usuários da sua organização escolham se eles desejam receber emails promocionais direcionados ao usuário do Salesforce.
Nome da organização	Nome da organização. São permitidos até 80 caracteres nesse campo.
Telefone	Número de telefone principal da organização. São permitidos até 40 caracteres nesse campo.
Contato principal	A pessoa que é o contato principal ou o administrador da organização. Você pode informar um nome ou selecionar um nome de uma lista de usuários definidos anteriormente. São permitidos até 80 caracteres nesse campo.
Logins restritos, Mês atual	Número de usuários de login restritos que se conectaram durante o mês atual. Este valor é redefinido como zero no início de cada mês. O número máximo de usuários de log-in restritos para a organização está entre parênteses.
Licenças do Salesforce	Número de contas de usuários do Salesforce que podem ser definidas para acesso ao serviço. Este é o número de licenças de usuários do Salesforce do qual a organização é cobrada, caso as cobranças sejam aplicáveis.
ID da Organização do Salesforce.com	O código que identifica exclusivamente a organização para o Salesforce.
Estado/província	Parte do estado ou da província do endereço do usuário. A entrada é selecionada em uma lista de opções de valores padrão ou inseridos como texto. São permitidos até 80 caracteres se o campo for de texto.
Eventos de API de streaming, últimas 24 horas	O número total de eventos de API de streaming usados pela organização nas últimas 24 horas. O número máximo de eventos depende da sua edição.

Campo	Descrição
CEP	Cep ou código postal da organização. São permitidos até 20 caracteres nesse campo.
Espaço utilizado para dados	Quantidade de armazenamento de dados em uso; o valor está expressado como uma medida (por exemplo, 500 MB) e como a porcentagem da quantidade total de armazenamento de dados disponível (por exemplo, 10%).
Espaço utilizado para arquivos	Quantidade de armazenamento de arquivos em uso; o valor está expressado como uma medida (por exemplo, 500 MB) e como a porcentagem da quantidade total de armazenamento de arquivos disponível (por exemplo, 10%).

CONSULTE TAMBÉM:

Localizar informações sobre a empresa

Domínios necessários

O Salesforce usa estes domínios para fornecer conteúdo.

- *.content.force.com
- *.force.com
- *.salesforce.com
- *.staticforce.com

Se criar uma lista de domínios aprovados, adicione-os à sua lista de domínios permitidos. Se você tiver desativado cookies de terceiros (geralmente ativados por padrão na maioria dos navegadores), deverá aceitá-los para que o Salesforce funcione corretamente. Se os usuários tiverem acesso geral à Internet, nenhuma ação será necessária.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Todas as edições.

O menu Configuração

Interface do usuário de Configuração aprimorada no Salesforce Classic

A interface do usuário de Configuração aprimorada fornece uma experiência simplificada para exibição e gerenciamento de tarefas de configuração pessoais e administrativas.

Quando a interface de usuário de Configuração aprimorada está ativada em uma organização, é possível notar várias diferenças em relação à interface de usuário original.

- O menu Configuração é acessado a partir do link Configuração no canto superior direito de qualquer página do Salesforce.
- O menu Configuração é organizado em categorias baseadas em metas: Administrar, Criar, Implantar, Monitorar e Checkout.
- As configurações pessoais, que todos os usuários do Salesforce podem editar, estão disponíveis a partir do menu separado, Minhas configurações.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**

Para acessar Minhas configurações, clique no seu nome no canto superior direito de qualquer página do Salesforce e, depois, em **Minhas configurações**. Também é possível acessar Minhas configurações a partir da sua página do perfil do Chatter: no painel direito, clique em **Minhas configurações**.

- A home page de Minhas configurações inclui links rápidos para acesso fácil às ferramentas e tarefas de configurações pessoais mais usadas.

Importante: Quando ativada, a interface de usuário de Configuração aprimorada é ativada para todos os usuários em uma organização. Não se esqueça de avisar sua organização antes de ativar ou desativar essa configuração.

Para ativar a interface do usuário de Configuração avançada, em Configuração, insira *Interface do usuário* na caixa Busca rápida, selecione **Interface do usuário** e **Ativar interface do usuário de Configuração aprimorada**.

Nota: A interface do usuário de Configuração aprimorada:

- Não é suportada no Internet Explorer versão 6
- Está disponível apenas quando o novo tema de interface do usuário está ativado

Pesquisando configuração com pesquisa avançada de configuração (beta)

Com a Pesquisa avançada de configuração, os usuários podem procurar muitos tipos de itens na Configuração, incluindo itens de aprovação, objetos e campos personalizados, perfis personalizados, conjuntos de permissões, itens do fluxo de trabalho, usuários e assim por diante.

Nota: A Pesquisa de configuração avançada está no beta. Ela apresenta qualidade de produção, mas tem limitações conhecidas.

Para usar a Pesquisa avançada de configuração, confirme se a configuração correspondente na interface do usuário está ativada. Em Configuração, insira *Interface do usuário* na caixa Busca rápida, selecione **Interface do usuário** e role para Ativar a pesquisa avançada de configuração (beta). Se a Pesquisa avançada de configuração estiver desativada, a caixa de pesquisa Configuração retornará apenas os títulos de páginas do menu Configuração, mas não itens individuais que possam ter sido criados ou editados em Configuração.

A Pesquisa avançada de configuração é polivalente, permitindo usá-la de maneiras diferentes.

- Para localizar as páginas da Configuração, digite parte ou todo o nome da página de Configuração na caixa Pesquisar configuração. Conforme você digita nessa caixa, imediatamente verá as páginas de Configuração cujos nomes correspondem ao que está digitando. Clique no nome da página para abri-la.
- Para encontrar metadados de Configuração, insira pelo menos dois caracteres consecutivos do item desejado e clique em ou pressione Enter. Na página Resultados da pesquisa de configuração que aparecerá, selecione o item que deseja na lista.

Nota: Alguns itens pesquisáveis (como conjuntos de permissões) não estão disponíveis em algumas edições. Os usuários não podem pesquisar por itens que não estão incluídos em sua edição.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ativar a Pesquisa avançada de configuração:
- "Personalizar aplicativo"

Para pesquisar em Configuração:
- "Exibir configuração"

Exemplo: Por exemplo, digamos que você deseja ver todos os pacotes instalados na sua organização. Digite *inst*. À medida que digita as letras, o menu Configuração encolhe para incluir apenas os menus e páginas que correspondem aos termos da sua pesquisa. Você verá rapidamente o link da página desejada (**Pacotes instalados**).

Em seguida, talvez você queira alterar a senha de um de seus usuários, Jane Smith. Digite *smit* e clique no . Na página Resultados da pesquisa de configuração, clique no resultado Jane Smith para ir diretamente para sua página de detalhes do usuário.

CONSULTE TAMBÉM:

Página Resultados da pesquisa de configuração (beta)

Página Resultados da pesquisa de configuração (beta)

A página Resultados da pesquisa de configuração exibe vários tipos de itens na Configuração que correspondem aos seus termos de pesquisa, incluindo itens de aprovação, objetos e campos personalizados, perfis personalizados, conjuntos de permissões, itens do fluxo de trabalho, usuários e assim por diante.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Nota: A Pesquisa de configuração avançada está no beta. Ela apresenta qualidade de produção, mas tem limitações conhecidas.

Na página Resultados da pesquisa de configuração:

- O painel esquerdo mostra cada categoria com o número de resultados entre parênteses.
  - Clique em qualquer categoria para ver somente os resultados dela.
  - Se tiver filtrado seus resultados por categoria, clique em **Todos os resultados** para mostrar todos os resultados da pesquisa.
- Clique em um nome de resultado para abri-lo ou clique em **Editar**.
- Use a caixa de pesquisa no topo da página para procurar novamente em Configuração.

Nota: Os termos de pesquisa que correspondem a um nome de usuário ou a um apelido na comunidade (o campo `Apelido` na página de detalhes do usuário) retornam resultados que mostram apenas o nome do usuário. Se o apelido não corresponde ao nome do usuário, é possível que o resultado não seja óbvio. Por exemplo, se uma usuária chamada Margaret Smith tem o apelido Peggy, uma procura por *peg* retorna Margaret Smith.

Dica: Ao exibir os resultados da pesquisa de configuração, marque como favorita a página de resultados no seu navegador da Web para executar facilmente a mesma pesquisa no futuro. Por exemplo, se você procura "smit" com frequência, é possível marcar a página de resultados para realizar a mesma pesquisa novamente. A URL desse favorito será algo como `https://MyCompany.salesforce.com/ui/setup/SetupSearchResultsPage?setupSearch=smit`.

CONSULTE TAMBÉM:

Pesquisando configuração com pesquisa avançada de configuração (beta)

Noções básicas sobre idioma, localidade e moeda

As configurações do Salesforce para idioma, localidade, fuso horário e moeda podem afetar como os objetos (Contas, Leads, Oportunidades etc.) são exibidos. Em uma organização de moeda única, os administradores do Salesforce definem a localidade da moeda, o idioma padrão, a localidade padrão e o fuso horário padrão para suas organizações. Os usuários podem definir seus próprios idiomas, localidade e fuso horário em suas páginas de configurações pessoais. Em uma organização de moeda única, os administradores do Salesforce definem a moeda corporativa, o idioma padrão, a localidade padrão e o fuso horário padrão para suas organizações. Os usuários podem definir suas próprias moedas, idioma, localidade e fuso horário em suas páginas de configurações pessoais.

Nota: As empresas com idioma único não podem alterar seus idiomas, embora possam alterar suas localidades.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Configuração	Quem pode editar a configuração
Moeda	Usuário em uma empresa de várias moedas
Moeda corporativa	Usuário em uma empresa de várias moedas
Localidade da moeda	Administrador em uma empresa de moeda única
Código ISO padrão da moeda	Não-editável
Idioma padrão	Administrador
Localidade padrão	Administrador
Fuso horário padrão	Administrador
Moeda de informação	Não-editável
Idioma	Usuário
Localidade	Usuário
Fuso horário	Usuário

CONSULTE TAMBÉM:

- Visão geral das configurações de idioma
- Moedas suportadas
- A quais idiomas o Salesforce oferece suporte?
- Localidades suportadas
- Fusos horários suportados
- Definir sua moeda pessoal ou de toda a organização

Visão geral das configurações de idioma

A interface do usuário da Web do Salesforce, o Salesforce para Outlook, o Connect Offline e o Connect for Office estão disponíveis em vários idiomas.

A interface do usuário da Web do Salesforce tem duas configurações de idioma:

- Idioma pessoal — Todos os textos, imagens, botões e a ajuda online são exibidos nesse idioma. Edite suas informações pessoais para alterar essa configuração.
- Idioma padrão da organização — Isso se aplica a todos os novos usuários até eles selecionarem seu idioma pessoal. Essa configuração também determina o idioma no qual todas as personalizações — como campos personalizados, guias e opções de interface do usuário — são armazenadas. Para personalizações, as configurações pessoais de idioma do usuário não alteram essa configuração padrão. Alguns itens de configuração inseridos manualmente por um administrador também podem ser traduzidos por meio do workbench de tradução.

  Os administradores podem alterar essa configuração editando as informações da empresa.

Os textos incluídos por usuários permanecem no idioma em que foram inseridos.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

CONSULTE TAMBÉM:

Noções básicas sobre idioma, localidade e moeda

A quais idiomas o Salesforce oferece suporte?

O Salesforce oferece três níveis de suporte a idiomas: idiomas totalmente suportados, idiomas do usuário final e idiomas somente da plataforma. Cada idioma é identificado por um código de idioma de dois caracteres, como `en`, ou um código de localidade de cinco caracteres, como en-AU.

Além do suporte a idiomas do Salesforce, você pode localizar suas organizações de duas maneiras. O workbench de tradução permite que você especifique idiomas que você deseja traduzir, atribua tradutores a idiomas, crie traduções para personalizações feitas na sua organização do Salesforce e substitua rótulos e traduções de pacotes gerenciados. Qualquer coisa, desde valores da lista de opções a campos personalizados, pode ser traduzida de modo que os seus usuários globais podem usar todo o Salesforce em seus idiomas.

A segunda opção é renomear guias e campos no Salesforce. Se o seu aplicativo personalizado usar apenas algumas guias e campos padrão do Salesforce, você poderá traduzi-los.

Idiomas totalmente suportados

Você pode alterar o idioma de todos os recursos, inclusive a Ajuda, para um dos seguintes idiomas totalmente suportados na Configuração, inserindo *`Informações sobre a empresa`* na caixa `Busca rápida`, selecionando **Informações sobre a empresa** e depois selecionando **Editar**.

- Chinês (Simplificado): `zh_CN`
- Chinês (Tradicional): `zh_TW`
- Dinamarquês: `da`
- Holandês: `nl_NL`
- Inglês: `en_US`
- Finlandês: `fi`
- Francês: `fr`
- Alemão: `de`

- Italiano: `it`
- Japonês: `ja`
- Coreano: `ko`
- Norueguês: `não`
- Português (Brasil): `pt_BR`
- Russo: `ru`
- Espanhol: `es`
- Espanhol (México): `es_MX`
- Sueco: `sv`
- Tailandês: `th`

Nota:

- Espanhol (México) volta para Espanhol em traduções definidas pelo cliente.
- Embora a interface do usuário do Salesforce seja totalmente traduzida para o tailandês, a Ajuda permanece em inglês.

Idiomas do usuário final

Os idiomas do usuário final são úteis para organizações multilíngues ou parceiros que falem outro idioma que não seja o idioma padrão da empresa. No caso de idiomas do usuário final, o Salesforce fornece rótulos traduzidos para todas as páginas e objetos padrão, *exceto* páginas administrativas, Configuração e Ajuda. Quando você especifica um idioma do usuário final, os rótulos e a Ajuda que não estão traduzidos aparecem em inglês. Os idiomas do usuário final destinam-se exclusivamente a uso pessoal pelos usuários finais. Não use idiomas do usuário final como idiomas corporativos. A Salesforce não fornece suporte ao cliente em idiomas do usuário final.

Os idiomas do usuário final incluem:

- Árabe: `ar`
- Búlgaro: `bg`
- Croata: `hr`
- Tcheco: `cs`
- Inglês (Reino Unido): `en_GB`
- Grego: `el`
- Hebraico: `iw`
- Húngaro: `hu`
- Indonésio: `in`
- Polonês: `pl`
- Português (Portugal): `pt_PT`
- Romeno: `ro`
- Eslovaco: `sk`
- Esloveno: `sl`
- Turco: `tr`
- Ucraniano: `uk`
- Vietnamita: `vi`

Nota: A Salesforce fornece suporte limitado a idiomas com escrita da direita para a esquerda — árabe e hebraico — para os recursos a seguir.

- Live Agent
- Casos
- Contas

Esses recursos têm suporte apenas no site completo do Salesforce (não no Salesforce1 ou em outros clientes móveis). Não há garantia de que os idiomas com escrita da direita para a esquerda funcionem com qualquer outro recurso do Salesforce e não há planos de expandir a lista de recursos com suporte.

Os recursos sem suporte para idiomas com escrita da direita para a esquerda incluem, entre outros, os mencionados a seguir.

- Criador de relatórios
- Geração de PDFs de cotações
- Previsão personalizável
- Emails
- Salesforce Knowledge
- Feeds
- Comunidades

A ausência de um recurso nesta lista não implica na existência de suporte. Somente Live Agent, casos e contas têm suporte com idiomas com escrita da direita para a esquerda.

Idiomas somente plataforma

Em situações em que o Salesforce não fornece traduções padrão, use idiomas somente da plataforma para localizar aplicativos e funcionalidades personalizadas que você tenha criado com base na plataforma Salesforce1. Você pode traduzir itens como rótulos personalizados, objetos personalizados e nomes de campos. Também é possível renomear a maioria dos objetos, rótulos e campos padrão. Os textos informativos e de rótulos que não sejam de campo não podem ser traduzidos.

Idiomas somente de plataforma estão disponíveis em todos os locais do aplicativo em que é possível selecionar um idioma. No entanto, quando você seleciona um idioma somente de plataforma, todos os rótulos padrão do Salesforce adotam como padrão o inglês ou, em alguns casos, um idioma do usuário final ou com suporte total.

Quando é especificado um idioma somente de plataforma, os rótulos de objetos e campos padrão voltam para inglês, exceto:

- Inglês (Austrália), Inglês (Índia), Inglês (Malásia) e Inglês (Filipinas) voltam para Inglês (Reino Unido).
- Alemão (Áustria) e Alemão (Suíça) voltam para Alemão.
- Francês (Canadá) volta para Francês.
- Romeno (Moldávia) volta para Romeno.
- Montenegrino volta para Sérvio (Latino).
- Português (Portugal) volta para Português (Brasil).

No momento, há suporte para os idiomas somente de plataforma a seguir.

- Albanês: `sq`
- Árabe (Argélia): `ar_DZ`
- Árabe (Bahrein): `ar_BH`
- Árabe (Egito): `ar_EG`
- Árabe (Iraque): `ar_IQ`

- Árabe (Jordânia): `ar_JO`
- Árabe (Kuwait): `ar_KW`
- Árabe (Líbano): `ar_LB`
- Árabe (Líbia): `ar_LY`
- Árabe (Marrocos): `ar_MA`
- Árabe (Omã): `ar_OM`
- Árabe (Qatar): `ar_QA`
- Árabe (Arábia Saudita): `ar_SA`
- Árabe (Sudão): `ar_SD`
- Árabe (Síria): `ar_SY`
- Árabe (Tunísia): `ar_TN`
- Árabe (Emirados Árabes Unidos): `ar_AE`
- Árabe (Iêmen): `ar_YE`
- Armênio: `hy`
- Basque: `eu`
- Bósnio: `bs`
- Bengali: `bn`
- Chinês (Simplificado — Cingapura): `zh_SG`
- Chinês (Tradicional — Hong Kong): `zh_HK`
- Inglês (Austrália): `en_AU`
- Inglês (Canadá): `en_CA`
- Inglês (Hong Kong): `en_HK`
- Inglês (Índia): `en_IN`
- Inglês (Irlanda): `en_IE`
- Inglês (Malásia): `en_MY`
- Inglês (Filipinas): `en_PH`
- Inglês (Cingapura): `en_SG`
- Inglês (África do Sul): `en_ZA`
- Estoniano: `et`
- Francês (Bélgica): `fr_BE`
- Francês (Canadá): `fr_CA`
- Francês (Luxemburgo): `fr_LU`
- Francês (Suíça): `fr_CH`
- Georgiano: `ka`
- Alemão (Áustria): `de_AT`
- Alemão (Luxemburgo): `de_LU`
- Alemão (Suíça): `de_CH`
- Hindi: `hi`
- Islandês: `is`
- Irlandês: `ga`

- Italiano (Suíça): `it_CH`
- Letão: `lv`
- Lituano: `lt`
- Luxemburguês: `lb`
- Macedônio: `mk`
- Malaio: `ms`
- Maltês: `mt`
- Romeno (Moldávia): `ro_MD`
- Montenegrino: `sh_ME`
- Romanche: `rm`
- Sérvio (Cirílico): `sr`
- Sérvio (Latim): `sh`
- Espanhol (Argentina): `es_AR`
- Espanhol (Bolívia): `es_BO`
- Espanhol (Chile): `es_CL`
- Espanhol (Colômbia): `es_CO`
- Espanhol (Costa Rica): `es_CR`
- Espanhol (República Dominicana): `es_DO`
- Espanhol (Equador): `es_EC`
- Espanhol (El Salvador): `es_SV`
- Espanhol (Guatemala): `es_GT`
- Espanhol (Honduras): `es_HN`
- Espanhol (Nicarágua): `es_NI`
- Espanhol (Panamá): `es_PA`
- Espanhol (Paraguai): `es_PY`
- Espanhol (Peru): `es_PE`
- Espanhol (Porto Rico): `es_PR`
- Espanhol (Estados Unidos): `es_US`
- Espanhol (Uruguai): `es_UY`
- Espanhol (Venezuela): `es_VE`
- Tagalo: `tl`
- Tâmil: `ta`
- Urdu: `ur`
- Galês: `cy`

CONSULTE TAMBÉM:

Noções básicas sobre idioma, localidade e moeda

Localidades suportadas

As configurações de localidade do Salesforce determinam os formatos de exibição de data e hora, nomes dos usuários, endereços e vírgulas e pontos em números. No caso de organizações com moeda única, as localidades também definem a moeda padrão para a organização quando você as seleciona na lista de opções `Localidade da moeda` na página Informações sobre a empresa.

Nome	Código	Moeda padrão	Formato de data e hora	Formato de hora	Formato do número	Formato de nome	Formato de endereço
Albânia (Albânia)	sq_AL	Lek da Albânia: ALL	2008-02-28 4.30.PM	6.00.PD	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Árabe (Argélia)	ar_DZ	Dinar argelino: DZD	28/02/2008 04:30 PM	06:00	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Árabe (Bahrein)	ar_BH	Dinar de Bahrein: BHD	28/02/2008 04:30 PM	06:00	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Árabe (Egito)	ar_EG	Libra egípcia: EGP	28/02/2008 04:30 PM	06:00	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Database.com** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as informações da empresa:

- "Exibir configuração"

Para alterar as informações da empresa:

- "Personalizar aplicativo"

As opções de configuração pessoais disponíveis variam de acordo com a edição do Salesforce.

Nome	Código	Moeda padrão	Formato de data e hora	Formato de hora	Formato do número	Formato de nome	Formato de endereço
							País
Árabe (Iraque)	ar_IQ	Dinar iraquiano: IQD	28/02/2008 04:30 PM	06:00	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Árabe (Jordânia)	ar_JO	Dinar jordaniano: JOD	28/02/2008 04:30 PM	06:00	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Árabe (Kuwait)	ar_KW	Dinar do Kuwait: KWD	28/02/2008 04:30 PM	06:00	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Árabe (Líbano)	ar_LB	Libra libanesa: LBP	28/02/2008 04:30 PM	06:00	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Árabe (Líbia)	ar_LY	Dinar líbio: LYD	28/02/2008 04:30 PM	06:00	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País

Nome	Código	Moeda padrão	Formato de data e hora	Formato de hora	Formato do número	Formato de nome	Formato de endereço
Árabe (Marrocos)	ar_MA	Dirham marroquino: MAD	28/02/2008 04:30 PM	06:00	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Árabe (Omã)	ar_OM	Rial omani: OMR	28/02/2008 04:30 PM	06:00	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Árabe (Qatar)	ar_QA	Rial do Qatar: QAR	28/02/2008 04:30 PM	06:00	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Árabe (Arábia Saudita)	ar_SA	Riyal da Arábia Saudita: SAR	28/02/2008 04:30 PM	06:00	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Árabe (Sudão)	ar_SD	Libra sudanesa: SDG	28/02/2008 04:30 PM	06:00	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País

Nome	Código	Moeda padrão	Formato de data e hora	Formato de hora	Formato do número	Formato de nome	Formato de endereço
Árabe (Síria)	ar_SY	Libra síria: SYP	28/02/2008 04:30 PM	06:00	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Árabe (Tunísia)	ar_TN	Dinar tunisiano: TND	28/02/2008 04:30 PM	06:00	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Árabe (Emirados Árabes Unidos)	ar_AE	Dirham dos Emirados: AED	28/02/2008 04:30 PM	06:00	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Árabe (Iêmen)	ar_YE	Rial iemenita: YER	28/02/2008 04:30 PM	06:00	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Armênio (Armênia)	hy_AM	Dram da Armênia: AMD	02/28/2008 16:30	06:00	1234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País

Nome	Código	Moeda padrão	Formato de data e hora	Formato de hora	Formato do número	Formato de nome	Formato de endereço
Azerbaijano (Azerbaijão)	az_AZ	Novo manate azerbaijano: AZN	2008-02-28 16:30	06:00	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Basco (Espanha)	eu_ES	Euro: EUR	2008-02-28 16:30	06:00	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Bielo-russo (Belarus)	be_BY	Rublo bielo-russo: BYR	28.2.2008 16.30	6.00	1 234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Bengali (Bangladesh)	bn_BD	Taka de Bangladesh: BDT	/ / : PM	:	, .	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Bósnio (Bósnia e Herzegovina)	bs_BA	Marcos convertíveis: BAM	28.02.2008. 16:30	06:00	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País

Nome	Código	Moeda padrão	Formato de data e hora	Formato de hora	Formato do número	Formato de nome	Formato de endereço
Búlgaro (Bulgária)	bg_BG	Lev búlgaro: BGN	2008-2-28 16:30	6:00	1 234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Birmanês (Mianmar [Burma])	my_MM	Quiate do Mianmar: MMK	/ / :	:	, .	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Catalão (Espanha, Euro)	ca_ES_EURO	Euro: EUR	28/02/2008 16:30	06:00	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Catalão (Espanha)	ca_ES	Euro: EUR	28/02/2008 16:30	06:00	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Chinês (China, ordem Pinyin)	zh_CN_PINYIN	Yuan chinês: CNY	2008-2-28 PM4:30	上午6:00	1,234.56	Nome Sobrenome	País Cep do Estado, Cidade Endereço Linha 1, Endereço Linha 2,

Nome	Código	Moeda padrão	Formato de data e hora	Formato de hora	Formato do número	Formato de nome	Formato de endereço
Chinês (China, ordem dos traços)	zh_CN_STROKE	Yuan chinês: CNY	2008-2-28 PM4:30	上午6:00	1,234.56	Nome Sobrenome	País Cep do Estado, Cidade Endereço Linha 1, Endereço Linha 2,
Chinês (China)	zh_CN	Yuan chinês: CNY	2008-2-28 PM4:30	上午6:00	1,234.56	Nome Sobrenome	País Cep do Estado, Cidade Endereço Linha 1, Endereço Linha 2,
Chinês (Hong Kong SAR China, ordem dos traços)	zh_HK_STROKE	Dólar de Hong Kong: HKD	2008 2 28 PM4:30	6:00	1,234.56	Nome Sobrenome	País Cep do Estado, Cidade Endereço Linha 1, Endereço Linha 2,
Chinês (Hong Kong SAR China)	zh_HK	Dólar de Hong Kong: HKD	2008 2 28 PM4:30	6:00	1,234.56	Nome Sobrenome	País Cep do Estado, Cidade Endereço Linha 1, Endereço Linha 2,
Chinês (Macau SAR China)	zh_MO	Pataca de Macau: MOP	2008 2 28 PM4:30	6:00	1,234.56	Nome Sobrenome	País Cep do Estado, Cidade Endereço Linha 1, Endereço Linha 2,

Nome	Código	Moeda padrão	Formato de data e hora	Formato de hora	Formato do número	Formato de nome	Formato de endereço
Chinês (Singapura)	zh_SG	Dólar de Singapura: SGD	28/02/2008 PM 04:30	06:00	1,234.56	Nome Sobrenome	País Cep do Estado, Cidade Endereço Linha 1, Endereço Linha 2,
Chinês (Taiwan, Ordem dos traços)	zh_TW_STROKE	Dólar de Taiwan: TWD	2008-2-28 PM 4:30	上午 6:00	1,234.56	Nome Sobrenome	País Cep do Estado, Cidade Endereço Linha 1, Endereço Linha 2,
Chinês (Taiwan)	zh_TW	Dólar de Taiwan: TWD	2008-2-28 PM 4:30	上午 6:00	1,234.56	Nome Sobrenome	País Cep do Estado, Cidade Endereço Linha 1, Endereço Linha 2,
Crota (Croácia)	hr_HR	Kuna croata: HRK	28.02.2008. 16:30	06:00	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Tcheco (República Tcheca)	cs_CZ	Coroa tcheca: CZK	28.2.2008 16:30	6:00	1 234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País

Nome	Código	Moeda padrão	Formato de data e hora	Formato de hora	Formato do número	Formato de nome	Formato de endereço
Dinamarquês (Dinamarca)	da_DK	Coroa dinamarquesa: DKK	28-02-2008 16:30	06:00	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Holandês (Aruba)	nl_AW	Florim de Aruba: AWG	28-2-2008 16:30	6:00	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Holandês (Bélgica)	nl_BE	Euro: EUR	28/02/2008 16:30	6:00	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Holandês (Países Baixos)	nl_NL	Euro: EUR	28-2-2008 16:30	6:00	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Holandês (Suriname)	nl_SR	Dólar do Suriname: SRD	28-2-2008 16:30	6:00	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País

Nome	Código	Moeda padrão	Formato de data e hora	Formato de hora	Formato do número	Formato de nome	Formato de endereço
Butanês (Butão)	dz_BT	Ngultrum butanês: BTN	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Inglês (Antígua e Barbuda)	en_AG	Dólar caribenho oriental: XCD	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Inglês (Austrália)	en_AU	Dólar australiano: AUD	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Inglês (Bahamas)	en_BS	Dólar das Bahamas: BSD	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Inglês (Barbados)	en_BB	Dólar de Barbados: BBD	28/02/2008 16:30	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País

Nome	Código	Moeda padrão	Formato de data e hora	Formato de hora	Formato do número	Formato de nome	Formato de endereço
Inglês (Belize)	en_BZ	Dólar de Belize: BZD	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Inglês (Bermuda)	en_BM	Dólar de Bermuda: BMD	28/02/2008 16:30	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Inglês (Botsuana)	en_BW	Pula de Botsuana: BWP	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Inglês (Camarões)	en_CM	Franco CFA BEAC: XAF	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Inglês (Canadá)	en_CA	Dólar canadense: CAD	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País

Nome	Código	Moeda padrão	Formato de data e hora	Formato de hora	Formato do número	Formato de nome	Formato de endereço
Inglês (Ilhas Cayman)	en_KY	Dólar das Ilhas Cayman: KYD	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Inglês (Eritreia)	en_ER	Nakfa da Eritreia: ERN	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Inglês (Ilhas Falkland)	en_FK	Libra das Ilhas Falkland: FKP	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Inglês (Fiji)	en_FJ	Dólar fijiano: FJD	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Inglês (Gâmbia)	en_GM	Dalasi da Gâmbia: GMD	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País

Nome	Código	Moeda padrão	Formato de data e hora	Formato de hora	Formato do número	Formato de nome	Formato de endereço
Inglês (Gana)	en_GH	Cedi de Gana: GHS	28/02/2008 16:30	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Inglês (Gibraltar)	en_GI	Libra de Gibraltar: GIP	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Inglês (Guiana)	en_GY	Dólar da Guiana: GYD	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Inglês (Hong Kong SAR China)	en_HK	Dólar de Hong Kong: HKD	28/2/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Inglês (Índia)	en_IN	Rúpia indiana: INR	28/2/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País

Nome	Código	Moeda padrão	Formato de data e hora	Formato de hora	Formato do número	Formato de nome	Formato de endereço
Inglês (Indonésia)	en_ID	Rupia indonésia: IDR	28/02/2008 16:30	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Inglês (Irlanda, Euro)	en_IE_EURO	Euro: EUR	28/02/2008 16:30	06:00	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Inglês (Irlanda)	en_IE	Euro: EUR	28/02/2008 16:30	06:00	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Inglês (Jamaica)	en_JM	Dólar jamaicano: JMD	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Inglês (Quênia)	en_KE	Xelim queniano: KES	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País

Nome	Código	Moeda padrão	Formato de data e hora	Formato de hora	Formato do número	Formato de nome	Formato de endereço
Inglês (Libéria)	en_LR	Dólar da Libéria: LRD	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Inglês (Madagascar)	en_MG	Ariari de Madagascar: MGA	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Inglês (Malauí)	en_MW	Quacha do Malauí: MWK	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Inglês (Malásia)	en_MY	Ringgit da Malásia: MYR	28/02/2008 16:30	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Inglês (Maurício)	en_MU	Rúpia mauriciana: MUR	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País

Nome	Código	Moeda padrão	Formato de data e hora	Formato de hora	Formato do número	Formato de nome	Formato de endereço
Inglês (Namíbia)	en_NA	Dólar da Namíbia: NAD	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Inglês (Nova Zelândia)	en_NZ	Dólar da Nova Zelândia: NZD	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Inglês (Nigéria)	en_NG	Naira da Nigéria: NGN	28/02/2008 16:30	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Inglês (Paquistão)	en_PK	Rupia paquistanesa: PKR	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Inglês (Papua-Nova Guiné)	en_PG	Quina de Papua-Nova Guiné: PGK	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País

Nome	Código	Moeda padrão	Formato de data e hora	Formato de hora	Formato do número	Formato de nome	Formato de endereço
Inglês (Filipinas)	en_PH	Peso filipino: PHP	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Inglês (Ruanda)	en_RW	Franco da Ruanda: RWF	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Inglês (Santa Helena)	en_SH	Libra de Santa Helena: SHP	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Inglês (Samoa)	en_WS	Tala de Samoa: WST	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Inglês (Seychelles)	en_SC	Rúpia das Seychelles: SCR	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País

Nome	Código	Moeda padrão	Formato de data e hora	Formato de hora	Formato do número	Formato de nome	Formato de endereço
Inglês (Serra Leoa)	en_SL	Leone de Serra Leoa: SLL	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Inglês (Singapura)	en_SG	Dólar de Singapura: SGD	28/02/2008 16:30	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Inglês (São Martinho (parte holandesa))	en_SX	Florim das Antilhas Neerlandesas: ANG	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Inglês (Ilhas Salomão)	en_SB	Dólar das Ilhas Salomão: SBD	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Inglês (África do Sul)	en_ZA	Rand da África do Sul: ZAR	2008/02/28 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País

Nome	Código	Moeda padrão	Formato de data e hora	Formato de hora	Formato do número	Formato de nome	Formato de endereço
Inglês (Suazilândia)	en_SZ	Lilangeni da Suazilândia: SZL	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Inglês (Tanzânia)	en_TZ	Xelim da Tanzânia: TZS	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Inglês (Tonga)	en_TO	Paanga de Tonga: TOP	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Inglês (Trinidad e Tobago)	en_TT	Dólar de Trinidad e Tobago: TTD	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Inglês (Uganda)	en_UG	Xelim da Uganda: UGX	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País

Nome	Código	Moeda padrão	Formato de data e hora	Formato de hora	Formato do número	Formato de nome	Formato de endereço
Inglês (Reino Unido)	en_GB	Libra britânica: GBP	28/02/2008 16:30	06:00	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Inglês (Estados Unidos)	en_US	Dólar norte-americano: USD	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Inglês (Vanuatu)	en_VU	Vatu de Vanuatu: VUV	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Estoniano (Estônia)	et_EE	Euro: EUR	28.02.2008 16:30	6:00	1 234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Finlandês (Finlândia, Euro)	fi_FI_EURO	Euro: EUR	28.2.2008 16:30	6:00	1 234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País

Nome	Código	Moeda padrão	Formato de data e hora	Formato de hora	Formato do número	Formato de nome	Formato de endereço
Finlandês (Finlândia)	fi_FI	Euro: EUR	28.2.2008 16:30	6:00	1 234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Francês (Bélgica)	fr_BE	Euro: EUR	28/02/2008 16:30	6:00	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Francês (Canadá)	fr_CA	Dólar canadense: CAD	2008-02-28 16:30	06:00	1 234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Francês (Comores)	fr_KM	Franco comorense: KMF	28/02/2008 16:30	06:00	1 234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Francês (França, Euro)	fr_FR_EURO	Euro: EUR	28/02/2008 16:30	06:00	1 234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País

Nome	Código	Moeda padrão	Formato de data e hora	Formato de hora	Formato do número	Formato de nome	Formato de endereço
Francês (França)	fr_FR	Euro: EUR	28/02/2008 16:30	06:00	1 234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Francês (Guiné)	fr_GN	Franco da Guiné: GNF	28/02/2008 16:30	06:00	1 234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Francês (Haiti)	fr_HT	Gurde do Haiti: HTG	28/02/2008 16:30	06:00	1 234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Francês (Luxemburgo)	fr_LU	Euro: EUR	28/02/2008 16:30	06:00	1 234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Francês (Mauritânia)	fr_MR	Uguia da Mauritânia: MRO	28/02/2008 16:30	06:00	1 234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País

Nome	Código	Moeda padrão	Formato de data e hora	Formato de hora	Formato do número	Formato de nome	Formato de endereço
Francês (Mônaco)	fr_MC	Euro: EUR	28/02/2008 16:30	06:00	1 234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Francês (Suíça)	fr_CH	Franco suíço: CHF	28.02.2008 16:30	06:00	1'234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cidade Cep do País - Estado
Francês (Wallis e Futuna)	fr_WF	Franco CFP: XPF	28/02/2008 16:30	06:00	1 234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Georgiano (Geórgia)	ka_GE	Lari da Geórgia: GEL	2008-02-28 16:30	06:00	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Alemão (Áustria, Euro)	de_AT_EURO	Euro: EUR	28.02.2008 16:30	06:00	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cidade do Cep País do Estado

Nome	Código	Moeda padrão	Formato de data e hora	Formato de hora	Formato do número	Formato de nome	Formato de endereço
Alemão (Áustria)	de_AT	Euro: EUR	28.02.2008 16:30	06:00	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cidade do Cep País do Estado
Alemão (Alemanha, Euro)	de_DE_EURO	Euro: EUR	28.02.2008 16:30	06:00	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cidade do Cep País do Estado
Alemão (Alemanha)	de_DE	Euro: EUR	28.02.2008 16:30	06:00	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cidade do Cep País do Estado
Alemão (Luxemburgo, Euro)	de_LU_EURO	Euro: EUR	28.02.2008 16:30	06:00	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cidade do Cep País do Estado
Alemão (Luxemburgo)	de_LU	Euro: EUR	28.02.2008 16:30	06:00	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cidade do Cep País do Estado
Alemão (Suíça)	de_CH	Franco suíço: CHF	28.02.2008 16:30	06:00	1'234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cidade do Cep País do Estado

Nome	Código	Moeda padrão	Formato de data e hora	Formato de hora	Formato do número	Formato de nome	Formato de endereço
Grego (Grécia)	el_GR	Euro: EUR	28/2/2008 4:30 PM	6:00 πμ	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Hebraico (Israel)	iw_IL	Shekel Israelense: ILS	16:30 28/02/2008	06:00	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Hindi (Índia)	hi_IN	Rúpia indiana: INR	/ / : PM	:	, .	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Húngaro (Hungria)	hu_HU	Forint da Hungria: HUF	2008.02.28. 16:30	6:00	1 234,56	Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Islandês (Islândia)	is_IS	Krona islandesa: ISK	28.2.2008 16:30	06:00	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País

Nome	Código	Moeda padrão	Formato de data e hora	Formato de hora	Formato do número	Formato de nome	Formato de endereço
Indonésio (Indonésia)	in_ID	Rupia indonésia: IDR	28/02/2008 16:30	6:00	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Irlandês (Irlanda)	ga_IE	Euro: EUR	28/02/2008 16:30	06:00	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Italiano (Itália)	it_IT	Euro: EUR	28/02/2008 16.30	6.00	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Italiano (Suíça)	it_CH	Franco suíço: CHF	28.02.2008 16:30	06:00	1'234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cidade Cep do País - Estado
Japonês (Japão)	ja_JP	Iene japonês: JPY	2008/02/28 16:30	6:00	1,234.56	Nome Sobrenome	País Cep do Estado, Cidade Endereço Linha 1, Endereço Linha 2,

Nome	Código	Moeda padrão	Formato de data e hora	Formato de hora	Formato do número	Formato de nome	Formato de endereço
Casaque (Casaquistão)	kk_KZ	Tenge do Casaquistão: KZT	28.02.2008 16:30	06:00	1 234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Khmer (Camboja)	km_KH	Riel do Camboja: KHR	28/2/2008, 16:30	6:00	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Quirguiz (Quirguistão)	ky_KG	Som do Quirguistão: KGS	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Coreano (Coreia do Norte)	ko_KP	Won norte-coreano: KPW	2008. 2. 28 PM 4:30	오전 6:00	1,234.56	Nome Sobrenome	País Cep do Estado, Cidade Endereço Linha 1, Endereço Linha 2,
Coreano (Coreia do Sul)	ko_KR	Won da Coreia do Sul: KRW	2008. 2. 28 PM 4:30	오전 6:00	1,234.56	Nome Sobrenome	País Cep do Estado, Cidade Endereço Linha 1, Endereço Linha 2,

Nome	Código	Moeda padrão	Formato de data e hora	Formato de hora	Formato do número	Formato de nome	Formato de endereço
Laociano (Laos)	lo_LA	Quipe do Laos: LAK	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Letão (Letônia)	lv_LV	Euro: EUR	28.02.2008 16:30	06:00	1 234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Lituano (Lituânia)	lt_LT	Euro: EUR	2008.2.28 16.30	06.00	1 234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Luba-Catanga (Congo - Kinshasa)	lu_CD	Franco congolês: CDF	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Luxemburguês (Luxemburgo)	lb_LU	Euro: EUR	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País

Nome	Código	Moeda padrão	Formato de data e hora	Formato de hora	Formato do número	Formato de nome	Formato de endereço
Macedônio (Macedônia)	mk_MK	Dinar da Macedônia: MKD	28.2.2008 16:30	06:00	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Malaio (Brunei)	ms_BN	Dólar do Brunei: BND	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Malaio (Malásia)	ms_MY	Ringgit da Malásia: MYR	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Maltês (Malta)	mt_MT	Euro: EUR	28/02/2008 16:30	06:00	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Nepalês (Nepal)	ne_NP	Rúpia nepalesa: NPR	- - :	:	, .	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País

Nome	Código	Moeda padrão	Formato de data e hora	Formato de hora	Formato do número	Formato de nome	Formato de endereço
Norueguês (Noruega)	no_NO	Coroa norueguesa: NOK	28.02.2008 16:30	06:00	1 234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Pachto (Afeganistão)	ps_AF	Afegane do Afeganistão (Novo): AFN	: / /	:		Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Persa (Irã)	fa_IR	Rial iraniano: IRR	: / /	:		Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Polonês (Polônia)	pl_PL	Zloty polonês: PLN	28.02.2008 16:30	06:00	1 234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Português (Angola)	pt_AO	Kwanza da Angola: AOA	28-02-2008 16:30	6:00	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País

Nome	Código	Moeda padrão	Formato de data e hora	Formato de hora	Formato do número	Formato de nome	Formato de endereço
Português (Brasil)	pt_BR	Real brasileiro: BRL	28/02/2008 16:30	06:00	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Português (Cabo Verde)	pt_CV	Escudo cabo-verdiano: CVE	28-02-2008 16:30	6:00	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Português (Moçambique)	pt_MZ	Metical novo moçambicano: MZN	28/02/2008 16:30	06:00	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Português (Portugal)	pt_PT	Euro: EUR	28-02-2008 16:30	6:00	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Português (São Tomé e Príncipe)	pt_ST	Dobra de São Tomé e Príncipe: STD	28-02-2008 16:30	6:00	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País

Nome	Código	Moeda padrão	Formato de data e hora	Formato de hora	Formato do número	Formato de nome	Formato de endereço
Romeno (Moldávia)	ro_MD	Leu da Moldávia: MDL	28.02.2008, 16:30	06:00	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Romeno (Romênia)	ro_RO	(Novo) Leu da Romênia: RON	28.02.2008 16:30	06:00	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Romanche (Suíça)	rm_CH	Franco suíço: CHF	28.02.2008 16:30	06:00	1'234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cidade Cep do País - Estado
Rundi (Burundi)	rn_BI	Franco do Burundi: BIF	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Russo (Rússia)	ru_RU	Rublo russo: RUB	28.02.2008 16:30	6:00	1 234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País

Nome	Código	Moeda padrão	Formato de data e hora	Formato de hora	Formato do número	Formato de nome	Formato de endereço
Sérvio (Bósnia e Herzegovina)	sr_BA	Marcos convertíveis: BAM	2008-02-28 16:30	06:00	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Sérvio (Sérvia)	sr_RS	Dinar sérvio: RSD	28.2.2008. 16.30	06.00	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Sérvio (Sérvia e Montenegro)	sr_CS	Dinar sérvio: CSD	28.2.2008. 16.30	06.00	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Servo-croata (Bósnia e Herzegovina)	sh_BA	Dólar norte-americano: USD	28.02.2008. 16:30	06:00	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Servo-croata (Montenegro)	sh_ME	Dólar norte-americano: USD	28.02.2008. 16:30	06:00	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País

Nome	Código	Moeda padrão	Formato de data e hora	Formato de hora	Formato do número	Formato de nome	Formato de endereço
Servo-croata (Sérvia e Montenegro)	sh_CS	Dólar norte-americano: USD	28.02.2008. 16:30	06:00	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Eslovaco (Eslováquia)	sk_SK	Euro: EUR	28.2.2008 16:30	6:00	1 234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Esloveno (Eslovênia)	sl_SI	Euro: EUR	28.2.2008 16:30	6:00	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Somali (Djibuti)	so_DJ	Franco do Djibuti: DJF	28/02/2008 4:30 PM	6:00 sn.	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Somali (Somália)	so_SO	Xelim somali: SOS	28/02/2008 4:30 PM	6:00 sn.	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País

Nome	Código	Moeda padrão	Formato de data e hora	Formato de hora	Formato do número	Formato de nome	Formato de endereço
Espanhol (Argentina)	es_AR	Peso argentino: ARS	28/02/2008 16:30	06:00	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Espanhol (Bolívia)	es_BO	Boliviano da Bolívia: BOB	28-02-2008 04:30 PM	06:00 AM	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Espanhol (Chile)	es_CL	Peso chileno: CLP	28-02-2008 04:30 PM	06:00 AM	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Espanhol (Colômbia)	es_CO	Peso colombiano: COP	28/02/2008 04:30 PM	06:00 AM	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Espanhol (Costa Rica)	es_CR	Colon da Costa Rica: CRC	28/02/2008 04:30 PM	06:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País

Nome	Código	Moeda padrão	Formato de data e hora	Formato de hora	Formato do número	Formato de nome	Formato de endereço
Espanhol (Cuba)	es_CU	Peso cubano: CUP	28/02/2008 16:30	6:00	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Espanhol (República Dominicana)	es_DO	Peso dominicano: DOP	02/28/2008 04:30 PM	06:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Espanhol (Equador)	es_EC	Dólar norte-americano: USD	28/02/2008 04:30 PM	06:00 AM	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Espanhol (El Salvador)	es_SV	Colón salvadorenho: SVC	02-28-2008 04:30 PM	06:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Espanhol (Guatemala)	es_GT	Quetzal guatemalteco: GTQ	28/02/2008 04:30 PM	06:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País

Nome	Código	Moeda padrão	Formato de data e hora	Formato de hora	Formato do número	Formato de nome	Formato de endereço
Espanhol (Honduras)	es_HN	Lempira de Honduras: HNL	02-28-2008 04:30 PM	06:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Espanhol (México)	es_MX	Peso mexicano: MXN	28/02/2008 04:30 PM	06:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Espanhol (Nicarágua)	es_NI	Córdoba da Nicarágua: NIO	02-28-2008 04:30 PM	06:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Espanhol (Panamá)	es_PA	Balboa do Panamá: PAB	02/28/2008 04:30 PM	06:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Espanhol (Paraguai)	es_PY	Guarani do Paraguai: PYG	28/02/2008 04:30 PM	06:00 AM	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País

Nome	Código	Moeda padrão	Formato de data e hora	Formato de hora	Formato do número	Formato de nome	Formato de endereço
Espanhol (Peru)	es_PE	Nuevo Sol do Peru: PEN	28/02/2008 04:30 PM	06:00 AM	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Espanhol (Porto Rico)	es_PR	Dólar norte-americano: USD	02-28-2008 04:30 PM	06:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Espanhol (Espanha, Euro)	es_ES_EURO	Euro: EUR	28/02/2008 16:30	6:00	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Espanhol (Espanha)	es_ES	Euro: EUR	28/02/2008 16:30	6:00	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Espanhol (Estados Unidos)	es_US	Dólar norte-americano: USD	2/28/2008 4:30 PM	6:00 a.m.	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País

Nome	Código	Moeda padrão	Formato de data e hora	Formato de hora	Formato do número	Formato de nome	Formato de endereço
Espanhol (Uruguai)	es_UY	Novo Peso uruguaio: UYU	28/02/2008 04:30 PM	06:00 AM	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Espanhol (Venezuela)	es_VE	Bolivar Forte venezuelano: VEF	28/02/2008 04:30 PM	06:00 AM	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Sueco (Suécia)	sv_SE	Krona sueca: SEK	2008-02-28 16:30	06:00	1 234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Tagalog (Filipinas)	tl_PH	Peso filipino: PHP	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Tajique (Tajiquistão)	tg_TJ	Somoni do Tajiquistão: TJS	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País

Nome	Código	Moeda padrão	Formato de data e hora	Formato de hora	Formato do número	Formato de nome	Formato de endereço
Tâmil (Índia)	ta_IN	Rúpia indiana: INR	2-28-2008 4:30 PM	6:00 am	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Tâmil (Sri Lanka)	ta_LK	Rúpia cingalesa: LKR	2-28-2008 4:30 PM	6:00 am	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Tailandês (Tailândia)	th_TH	Baht tailandês: THB	28/2/2551, 16:30 น.	6:00 น.	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Tigrínia (Etiópia)	ti_ET	Birre etíope: ETB	28/02/2008 4:30 PM	6:00	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Turco (Turquia)	tr_TR	Lira turca (nova): TRY	28.02.2008 16:30	06:00	1.234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País

Nome	Código	Moeda padrão	Formato de data e hora	Formato de hora	Formato do número	Formato de nome	Formato de endereço
Ucraniano (Ucrânia)	uk_UA	Hryvnia da Ucrânia: UAH	28.02.2008 16:30	6:00	1 234,56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Urdu (Paquistão)	ur_PK	Rupia paquistanesa: PKR	28/2/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Usbeque (LATN,UZ)	uz_LATN_UZ	Som usbeque: UZS	2008-02-28 16:30	06:00	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Vietnamita (Vietnã)	vi_VN	Dong do Vietnã: VND	16:30 28/02/2008	06:00	1.234,56	Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País
Galês (Reino Unido)	cy_GB	Libra britânica: GBP	28/02/2008 16:30	06:00	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País

Nome	Código	Moeda padrão	Formato de data e hora	Formato de hora	Formato do número	Formato de nome	Formato de endereço
Ioruba (Benim)	yo_BJ	Franco CFA (BCEAO): XOF	28/02/2008 4:30 PM	6:00 Àár	1,234.56	Sra. Nome Sobrenome	Endereço Linha 1, Endereço Linha 2, Cep da Cidade, Estado País

CONSULTE TAMBÉM:

Noções básicas sobre idioma, localidade e moeda

Fusos horários suportados

Uma lista de fusos horários e códigos permitidos no Salesforce para a sua organização encontra-se nas configurações pessoais.

1. Em suas configurações pessoais, insira `Fuso horário` na caixa `Busca rápida` e selecione **Idioma e fuso horário**. Nenhum resultado? Insira `Informações pessoais` na caixa `Busca rápida` e selecione **Informações pessoais**. Em seguida, clique em **Editar**.
2. Clique na lista suspensa Fuso horário para ver uma lista dos fusos horários suportados.

Para referência, os fusos horários e códigos permitidos no Salesforce (em ordem cronológica) são:

Código do fuso horário	Nome do fuso horário
GMT+14:00	Fuso Horário das Ilhas Line (Pacífico/Kiritimati)
GMT+13:00	Fuso horário das Ilhas Phoenix (Pacífico/Enderbury)
GMT+13:00	Fuso Horário de Toga (Pacífico/Tongatapu)
GMT+12:45	Horário padrão de Chatham (Pacífico/Chatham)
GMT+12:00	Horário padrão da Nova Zelândia (Pacífico/Auckland)
GMT+12:00	Fuso Horário de Fiji (Pacífico/Fiji)
GMT+12:00	Fuso Horário de Petropavlovsk-Kamchatski (Ásia/Kamchatka)
GMT+11:30	Fuso Horário de Norfolk (Pacífico/Norfolk)
GMT+11:00	Horário padrão de Lord Howe (Austrália/Lord_Howe)
GMT+11:00	Fuso Horário das Ilhas Solomon (Pacífico/Guadalcanal)

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Database.com** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as informações da empresa:
- "Exibir configuração"

Para alterar as informações da empresa:
- "Personalizar aplicativo"

As opções de configuração pessoais disponíveis variam de acordo com a edição do Salesforce.

Código do fuso horário	Nome do fuso horário
GMT+10:30	Horário padrão central da Austrália ((Austrália do Sul) Austrália/Adelaide)
GMT+10:00	Horário padrão oriental da Austrália (Nova Gales do Sul) (Austrália/Sydney)
GMT+10:00	Horário padrão oriental da Austrália (Queensland) (Austrália/Brisbane)
GMT+09:30	Horário padrão central da Austrália (Território do Norte) (Austrália/Darwin)
GMT+09:00	Horário Padrão da Coreia (Ásia/Seul)
GMT+09:00	Horário Padrão do Japão (Ásia/Seul)
GMT+08:00	Fuso Horário de Hong Kong (Ásia/Hong_Kong)
GMT+08:00	Fuso Horário da Malásia (Ásia/Kuala_Lumpur)
GMT+08:00	Fuso Horário das Filipinas (Ásia/Manila)
GMT+08:00	Horário Padrão da China (Ásia/Xangai)
GMT+08:00	Fuso Horário de Singapura (Ásia/Singapura)
GMT+08:00	Horário Padrão da China (Ásia/Taipei)
GMT+08:00	Horário padrão ocidental da Austrália (Austrália/Perth)
GMT+07:00	Fuso Horário da Indochina (Ásia/Bangcoc)
GMT+07:00	Horário da Indochina (Ásia/Ho_Chi_Minh)
GMT+07:00	Fuso Horário da Indonésia Ocidental (Ásia/Jacarta)
GMT+06:30	Fuso Horário de Mianmar (Ásia/Yangon)
GMT+06:00	Horário de Bangladesh (Ásia/Daca)
GMT+05:45	Horário do Nepal (Ásia/Catmandu)
GMT+05:30	Horário Padrão da Índia (Ásia/Colombo)
GMT+05:30	Horário Padrão da Índia (Ásia/Calcutá)
GMT+05:00	Horário do Paquistão (Ásia/Carachi)
GMT+05:00	Fuso Horário do Uzbequistão (Ásia/Tachkent)
GMT+05:00	Fuso Horário de Yekaterinburg (Ásia/Yekaterinburg)
GMT+04:30	Fuso Horário do Afeganistão (Ásia/Cabul)
GMT+04:00	Horário de verão do Azerbaijão (Ásia/Baku)
GMT+04:00	Horário Padrão do Golfo (Ásia/Dubai)
GMT+04:00	Fuso Horário da Geórgia (Ásia/Tbilisi)

Código do fuso horário	Nome do fuso horário
GMT+04:00	Fuso Horário da Armênia (Ásia/Yerevan)
GMT+03:30	Horário de verão do Irã (Ásia/Teerã)
GMT+03:00	Horário da África Oriental (África/Nairóbi)
GMT+03:00	Horário Padrão da Arábia (Ásia/Bagdá)
GMT+03:00	Horário Padrão da Arábia (Ásia/Kuwait)
GMT+03:00	Horário Padrão da Arábia (Ásia/Riade)
GMT+03:00	Horário padrão de Moscou (Europa/Minsk)
GMT+03:00	Horário Padrão de Moscou (Europa/Moscou)
GMT+03:00	Horário de verão do Leste Europeu (África/Cairo)
GMT+03:00	Horário de verão do Leste Europeu (Ásia/Beirute)
GMT+03:00	Horário de verão de Israel (Ásia/Jerusalém)
GMT+03:00	Horário de verão do Leste Europeu (Europa/Atenas)
GMT+03:00	Horário de verão do Leste Europeu (Europa/Bucareste)
GMT+03:00	Horário de verão do Leste Europeu (Europa/Helsinque)
GMT+03:00	Horário de verão do Leste Europeu (Europa/Istambul)
GMT+02:00	Horário Padrão da África do Sul (África/Joanesburgo)
GMT+02:00	Horário de verão da Europa Central (Europa/Amsterdã)
GMT+02:00	Horário de verão da Europa Central (Europa/Berlim)
GMT+02:00	Horário de verão da Europa Central (Europa/Bruxelas)
GMT+02:00	Horário de verão da Europa Central (Europa/Paris)
GMT+02:00	Horário de verão da Europa Central (Europa/Praga)
GMT+02:00	Horário de verão da Europa Central (Europa/Roma)
GMT+01:00	Horário de verão da Europa Ocidental (Europa/Lisboa)
GMT+01:00	Fuso horário da Europa Central (África/Argel)
GMT+01:00	Horário de verão britânico (Europa/Londres)
GMT–01:00	Fuso Horário de Cabo Verde (Atlântico/Cape_Verde)
GMT+00:00	Fuso horário da Europa Ocidental (África/Casablanca)
GMT+00:00	Horário de verão irlandês (Europa/Dublin)
GMT+00:00	Horário de Greenwich (GMT)
GMT–00:00	Horário de verão da Groenlândia Oriental (América/Scoresbysund)

Código do fuso horário	Nome do fuso horário
GMT–00:00	Horário de verão dos Açores (Atlântico/Açores)
GMT–02:00	Horário Padrão do Sul da Geórgia (Atlântico/South_Georgia)
GMT–02:30	Horário de Verão de Terra Nova (América/St_Johns)
GMT–03:00	Horário de Verão de Brasília (América/Sao_Paulo)
GMT–03:00	Horário da Argentina (América/Argentina/Buenos_Aires)
GMT–03:00	Horário de Verão do Chile (América/Santiago)
GMT–03:00	Horário de Verão do Atlântico (América/Halifax)
GMT–04:00	Horário Padrão do Atlântico (América/Puerto_Rico)
GMT–04:00	Horário de Verão do Atlântico (Atlântico/Bermudas)
GMT–04:30	Fuso Horário da Venezuela (América/Caracas)
GMT–04:00	Horário de verão oriental (América/Indiana/Indianápolis)
GMT–04:00	Horário de Verão Oriental (América/New_York)
GMT–05:00	Fuso Horário da Colômbia (América/Bogotá)
GMT–05:00	Fuso Horário do Peru (América/Lima)
GMT–05:00	Horário de Verão Oriental (América/Panamá)
GMT–05:00	Horário de verão Central (América/Cidade do México)
GMT–05:00	Horário de Verão Central (América/Chicago)
GMT–06:00	Horário Padrão Central (América/El_Salvador)
GMT–06:00	Horário de Verão Montanhas (América/Denver)
GMT–06:00	Horário padrão das montanhas (América/Mazatlan)
GMT–07:00	Horário Padrão Montanhas (América/Phoenix)
GMT–07:00	Horário de Verão do Pacífico (América/Los_Angeles)
GMT–07:00	Horário de verão do Pacífico (América/Tijuana)
GMT–08:00	Fuso horário Padrão de Pitcairn (Pacífico/Pitcairn)
GMT–08:00	Horário de Verão do Alaska (América/Anchorage)
GMT–09:00	Fuso Horário de Gambier (Pacífico/Gambier)
GMT-9:00	Horário padrão do Havaí-Aleutas (América/Adak)
GMT–09:30	Fuso Horário das Marquesas (Pacífico/Marquesas)
GMT-10:00	Horário padrão do Havaí-Aleutas (Pacífico/Honolulu)
GMT-11:00	Fuso Horário de Niue (Pacífico/Niue)

Código do fuso horário	Nome do fuso horário
GMT-11:00	Horário Padrão de Samoa (Pacífico/Pago_Pago)

CONSULTE TAMBÉM:

Noções básicas sobre idioma, localidade e moeda

Definir sua moeda pessoal ou de toda a organização

Se você tiver uma organização de moeda única, será possível definir a moeda padrão para sua organização. As organizações com diversas moedas não têm uma moeda padrão. Em vez disso, altere sua moeda corporativa ou sua moeda pessoal.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir moedas:
- "Exibir configuração"

Para alterar moedas:
- "Personalizar aplicativo"

NESTA SEÇÃO:

Definir sua localidade da moeda

Se você tiver uma organização de moeda única, será possível definir a moeda padrão.

Definir sua moeda corporativa

Nas organizações com diversas moedas, defina sua moeda corporativa para a moeda na qual a sede corporativa emite relatórios de receita. Todas as taxas de conversão se baseiam na moeda corporativa.

Definir sua moeda pessoal

Nas organizações com diversas moedas, os usuários podem definir uma moeda pessoal diferente da moeda corporativa de sua organização.

CONSULTE TAMBÉM:

Noções básicas sobre idioma, localidade e moeda

Editar taxas de conversão

Moedas suportadas

Localidades suportadas

Definir sua localidade da moeda

Se você tiver uma organização de moeda única, será possível definir a moeda padrão.

1. Pesquise Informações sobre a empresa na Configuração.
2. Na página Informações sobre a empresa, clique em **Editar**.
3. Selecione uma localidade na lista suspensa Localidade da moeda.
4. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir moedas:
- "Exibir configuração"

Para alterar moedas:
- "Personalizar aplicativo"

Definir sua moeda corporativa

Nas organizações com diversas moedas, defina sua moeda corporativa para a moeda na qual a sede corporativa emite relatórios de receita. Todas as taxas de conversão se baseiam na moeda corporativa.

Quando o suporte ativa diversas moedas, sua moeda corporativa é definida para o valor especificado na página Informações sobre a empresa na Configuração. É possível alterar a moeda corporativa.

1. Pesquise Gerenciar moedas na Configuração.
2. Na página Moeda, clique em **Alterar corporativa**.
3. Selecione uma moeda na lista suspensa Nova moeda corporativa.
4. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir moedas:
- "Exibir configuração"

Para alterar moedas:
- "Personalizar aplicativo"

Definir sua moeda pessoal

Nas organizações com diversas moedas, os usuários podem definir uma moeda pessoal diferente da moeda corporativa de sua organização.

1. Em suas configurações pessoais, insira *Fuso horário* na caixa Busca rápida e selecione **Idioma e fuso horário**. Nenhum resultado? Insira *Informações pessoais* na caixa Busca rápida e selecione **Informações pessoais**.
2. Selecione uma moeda na lista suspensa Moeda.
3. Salve suas alterações.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as informações da empresa:
- "Exibir configuração"

Para alterar as informações da empresa:
- "Personalizar aplicativo"

As opções de configuração pessoais disponíveis variam de acordo com a edição do Salesforce.

Editar taxas de conversão

Você pode gerenciar taxas de câmbio estáticas entre as moedas ativas e inativas e a moeda corporativa editando as taxas de câmbio. Essas taxas de câmbio se aplicam a todos os campos de moeda usados em sua organização. Além dessas taxas de câmbio, algumas organizações usam taxas de câmbio datadas em oportunidades e produtos de oportunidades.

1. Pesquise Gerenciar moedas na Configuração.
2. Se você usar gerenciamento avançado de moedas, clique em **Gerenciar moedas**.
3. Nas listas Moedas ativas ou Moedas inativas, clique em **Editar taxas**.
4. Insira a taxa de conversão entre cada moeda e a moeda corporativa.
5. Clique em **Salvar**.

Quando você altera as taxas de conversão, os valores monetários são atualizados usando as novas taxas. As taxas de conversão anteriores não são armazenadas. Todas as conversões das oportunidades, previsões e outros valores usam a taxa de conversão atual.

Se a sua organização usa o gerenciamento avançado de moedas, você também pode gerenciar taxas de câmbio datadas em campos de moeda de oportunidades e produtos de oportunidades.

Nota:
- Não é possível rastrear ganho ou perda de receita com base em flutuações monetárias.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir moedas:
- "Exibir configuração"

Para alterar moedas:
- "Personalizar aplicativo"

- A alteração de taxas de conversão provoca um recálculo em massa dos campos de resumo de totalização. Esse recálculo pode levar até 30 minutos, dependendo do número de registros afetados.
- Você também pode alterar uma taxa de conversão por meio da API. No entanto, se outro recálculo de resumo de totalização para o mesmo campo de moeda estiver em andamento, a duração dessa tarefa afetará a tarefa de recálculo que você acionou. Veja o que acontece quando você solicita uma alteração de taxa de câmbio da moeda por meio da API e uma tarefa relacionada está em andamento.
  - Se o outro recálculo do mesmo campo de moeda tiver iniciado há menos de 24 horas, sua alteração da taxa de câmbio da moeda não será salva. Você pode tentar novamente mais tarde ou alterar a taxa de câmbio da moeda a partir de Gerenciar moedas, em Configuração. Iniciar a alteração a partir de Configuração interrompe a tarefa antiga e aciona a execução de seu recálculo.
  - Se a outra tarefa de recálculo tiver iniciado há mais de 24 horas, você poderá salvar sua alteração da taxa de câmbio da moeda e sua tarefa será iniciada.

Para verificar o status de sua tarefa de recálculo, consulte a página Trabalhos em segundo plano, em Configuração.

CONSULTE TAMBÉM:

Definir sua moeda pessoal ou de toda a organização

Moedas suportadas

Moedas suportadas do Salesforce:

Nome da moeda	Código da moeda
Dirham árabe	AED
Afghani Afegão (Nova)	AFN
Lek da Albânia	ALL
Dram da Armênia	AMD
Florim das Antilhas Neerlandesas	ANG
Kuanza da Angola	AOA
Peso argentino	ARS
Dólar australiano	AUD
Florin de Aruba	AWG
Novo Manat Azerbaijanês	AZN
Marcos convertíveis	BAM
Dólar de Barbados	BBD
Taka de Bangladesh	BDT
Leva da Bulgária	BGN
Dinar de Bahrein	BHD

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Database.com** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as informações da empresa:
- "Exibir configuração"

Para alterar as informações da empresa:
- "Personalizar aplicativo"

As opções de configuração pessoais disponíveis variam de acordo com a edição do Salesforce.

Nome da moeda	Código da moeda
Franco do Burundi	BIF
Dólar de Bermuda	BMD
Dólar do Brunei	BND
Boliviano da Bolívia	BOB
Mvdol da Bolívia	BOV
Cruzeiro do Brasil (antigo)	BRB
Real brasileiro	BRL
Dólar das Bahamas	BSD
Ngultrum do Butão	BTN
Pula da Botswana	BWP
Rublo bielo-russo	BYR
Dólar de Belize	BZD
Dólar canadense	CAD
Franco congolês	CDF
Franco suíço	CHF
Unidades de fomento	CLF
Peso chileno	CLP
Yuan chinês	CNY
Peso colombiano	COP
Colón da Costa Rica	CRC
Peso cubano	CUP
Escudo cabo-verdeano	CVE
Coroa tcheca	CZK
Franco do Djibuti	DJF
Coroa dinamarquesa	DKK
Peso dominicano	DOP
Dinar da Algéria	DZD
Coroa estoniana	EEK
Libra egípcia	EGP
Nakfa da Eritreia	ERN

Nome da moeda	Código da moeda
Birr etíope	ETB
Euro	EUR
Dólar fijiano	FJD
Libra das Ilhas Falkland	FKP
Libra britânica	GBP
Lari da Geórgia	GEL
Cedi de Gana	GHS
Libra de Gibraltar	GIP
Dalasi da Gâmbia	GMD
Franco da Guiné	GNF
Quetzal guatemalteco	GTQ
Dólar da Guiana	GYD
Dólar de Hong Kong	HKD
Lempira de Honduras	HNL
Kuna croata	HRK
Gourde do Haiti	HTG
Forint da Hungria	HUF
Rúpia indonésia	IDR
Shekel Israelense	ILS
Rúpia indiana	INR
Dinar iraquiano	IQD
Rial iraniano	IRR
Coroa islandesa	ISK
Dólar jamaicano	JMD
Dinar jordaniano	JOD
Iene japonês	JPY
Xelim queniano	KES
Som do Quirguistão	KGS
Riel do Camboja	KHR
Franco comorense	KMF

Nome da moeda	Código da moeda
Won da Coreia do Norte	KPW
Won da Coreia do Sul	KRW
Dinar do Kuweit	KWD
Dólar das Ilhas Caimão	KYD
Tenge do Casaquistão	KZT
Quipe de Laos	LAK
Libra libanesa	LBP
Rúpia cingalesa	LKR
Dólar da Libéria	LRD
Loti do Lesoto	LSL
Dinar da Líbia	LYD
Dirham marroquino	MAD
Leu da Moldávia	MDL
Ariary de Madagáscar	MGA
Dinar da Macedônia	MKD
Quiate do Mianmar	MMK
Tugrik da Mongólia	MNT
Pataca de Macau	MOP
Ouguiya da Mauritânia	MRO
Rúpia mauriciana	MUR
Rúfia das Maldivas	MVR
Kwacha do Malauí	MWK
Peso Mexicano	MXN
Unidade Mexicana de Investimento (UDI)	MXV
Ringgit da Malásia	MYR
Novo Metical Moçambicano	MZN
Dólar da Namíbia	NAD
Naira da Nigéria	NGN
Córdoba Ouro da Nicarágua	NIO
Coroa norueguesa	NOK

Nome da moeda	Código da moeda
Rúpia nepalesa	NPR
Dólar da Nova Zelândia	NZD
Rial Omani	OMR
Balboa do Panamá	PAB
Sol Novo do Peru	PEN
Kina de Papua-Nova Guiné	PGK
Peso filipino	PHP
Rúpia paquistanesa	PKR
Zloty polonês	PLN
Guarani do Paraguai	PYG
Rial do Qatar	QAR
Leu Romeno (Novo)	RON
Dinar sérvio	RSD
Rublo russo	RUB
Franco da Ruanda	RWF
Rial da Arábia Saudita	SAR
Dólar das Ilhas Salomão	SBD
Rúpia das Seychelles	SCR
Libra do Sudão	SDG
Coroa sueca	SEK
Dólar de Cingapura	SGD
Libra de Santa Helena	SHP
Leone de Serra Leoa	SLL
Xelim somali	SOS
Dólar do Suriname	SRD
Libra do Sudão do Sul	SSP
Dobra de São Tomé e Príncipe	STD
Libra síria	SYP
Lilangeni da Suazilândia	SZL
Baht tailandês	THB

Nome da moeda	Código da moeda
Somoni Tajiquistanês	TJS
Novo Manat Turcomenistanês	TMT
Dinar tunísiano	TND
Pa'anga de Tonga	TOP
Lira Turca (Nova)	TRY
Dólar de Trindade e Tobago	TTD
Dólar de Taiwan	TWD
Xelim da Tanzânia	TZS
Hryvnia da Ucrânia	UAH
Xelim da Uganda	UGX
Dólar norte-americano	USD
Novo Peso uruguaio	UYU
Som uzbeque	UZS
Bolívar Forte venezuelano	VEF
Dongue do Vietnã	VND
Vatu de Vanuatu	VUV
Tala de Samoa	WST
Franco CFA BEAC	XAF
Dólar caribenho oriental	XCD
Franco CFA BCEAO	XOF
Franco CFP	XPF
Rial do Iêmen	YER
Rande da África do Sul	ZAR
Kwacha zambiano (novo)	ZMK
Dólar do Zimbábue	ZWL

CONSULTE TAMBÉM:

Definir sua moeda pessoal ou de toda a organização

Sobre anos fiscais

Nem todas as empresas usam o ano gregoriano como seu ano fiscal. O Salesforce permite que você defina facilmente um ano fiscal que atenda às suas necessidades comerciais.

Se o seu ano fiscal seguir o calendário gregoriano, mas não iniciar em janeiro, você poderá definir seu ano fiscal de modo simples e fácil com a configuração de um ano fiscal padrão. Se o seu ano fiscal seguir uma estrutura diferente, você poderá definir um ano fiscal personalizado que atenda a suas necessidades.

Independentemente de usar um ano fiscal padrão ou personalizado, você poderá definir cada ano fiscal uma só vez para toda a organização. Essas definições de ano fiscal permitem que você use esses períodos fiscais em todo o Salesforce, inclusive em relatórios, oportunidades e previsões.

Dica: Como prática recomendada, defina anos fiscais personalizados após a previsão atual. Além disso, atualize previsões e agendas de produtos sempre que um ano fiscal personalizado for criado ou alterado.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para definir ou editar anos fiscais:
- "Personalizar aplicativo"

Para exibir anos fiscais:
- "Exibir configuração"

Anos fiscais padrão

Anos fiscais padrão são períodos que seguem o calendário gregoriano, mas podem iniciar no primeiro dia de qualquer mês do ano. Ao contrário do ano fiscal personalizado, o ano fiscal padrão pode ser usado por organizações que não têm previsões personalizáveis ativadas.

Anos fiscais personalizados

Para empresas que dividem semanas, trimestres e anos fiscais em períodos fiscais personalizados com base em suas necessidades de planejamento financeiro, o Salesforce permite a definição flexível desses períodos com o uso de anos fiscais personalizados. Por exemplo, como parte de um ano fiscal personalizado, você pode criar um trimestre de 13 semanas, representado por três períodos de 4, 4 e 5 semanas, em vez de meses do calendário.

Se você usar uma estrutura de ano fiscal comum, como 4-4-5 ou uma estrutura de 13 períodos, poderá definir rapidamente um ano fiscal com a simples especificação de uma data de início e a inclusão de um modelo. Se sua estrutura de ano fiscal não estiver incluída nos modelos, você poderá modificar um modelo facilmente. Por exemplo, se você usar 3 trimestres fiscais por ano em vez de 4, poderá excluir ou modificar os trimestres e períodos para atender a suas necessidades.

Os períodos fiscais personalizados podem ser denominados de acordo com os seus padrões. Por exemplo, um período fiscal pode ser denominado "P2" ou "Fevereiro".

É possível modificar anos fiscais sempre que você precisar alterar essa definição. Por exemplo, é possível adicionar uma semana extra para sincronizar um ano fiscal personalizado com um calendário padrão em um ano bissexto. As alterações na estrutura do ano fiscal entram em vigor logo depois de serem salvas.

Considerações sobre a ativação de anos fiscais personalizados

Antes de ativar o ano fiscal personalizado, considere estas questões:

- Depois que você ativar anos fiscais personalizados, não poderá desativá-los. Entretanto, você pode definir anos fiscais personalizados que sigam a estrutura do calendário gregoriano igual à dos anos fiscais padrão do Salesforce.
- Os anos fiscais não serão criados automaticamente. Os únicos anos fiscais disponíveis são aqueles definidos por sua organização.
- É possível ativar anos fiscais personalizados apenas com previsão personalizável, *não* com previsões colaborativas.
- A ativação ou a definição de anos fiscais personalizados afeta as previsões, os relatórios e as cotas.

  - Quando você define um novo ano fiscal personalizado ou altera a duração de qualquer período fiscal, todas as cotas desse ano são perdidas.
  - Quando você define um novo ano fiscal personalizado ou altera a duração de qualquer período fiscal, as previsões, o histórico de previsão e a substituição de previsão são perdidos. A alteração da duração de um período também pode afetar o ano fiscal anterior ou seguinte, além dos relatórios associados a ele. As previsões de períodos anteriores ao primeiro ano fiscal personalizado serão salvas e poderão ser acessadas normalmente.
  - Os relatórios de previsão para períodos após o último ano fiscal definido não poderão ser agrupados por período, apenas por data.
  - Para garantir que os relatórios de previsão tenham os valores mais atualizados, exiba a previsão do período incluído no relatório antes de executar um relatório de previsão.
- Sua organização não poderá usar colunas de períodos fiscais em relatórios de oportunidades, oportunidades com produtos ou oportunidades com agendas.
- Os modos de exibição de lista de oportunidades não incluirão colunas de períodos fiscais.
- Quando exercícios fiscais personalizados estiverem ativados, não será possível usar as funções de data `MÊS_FISCAL()`, `TRIMESTRE_FISCAL()` ou `ANO_FISCAL()` em SOQL.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurar o ano fiscal

Personalizando a estrutura do ano fiscal

Personalizando rótulos do ano fiscal

Escolhendo um modelo de ano fiscal personalizado

Definindo um ano fiscal personalizado

Configurar o ano fiscal

Definindo um ano fiscal padrão

Se sua organização segue o calendário gregoriano, mas você deseja alterar o mês de início do ano fiscal, use anos fiscais padrão. Um ano fiscal padrão pode começar no primeiro dia de qualquer mês, e você especifica se ele será denominado com base no ano de início ou de término. Por exemplo, se o seu ano fiscal começa em abril de 2015 e termina em março de 2016, a configuração do ano fiscal pode ser 2015 ou 2016. Se o seu ano fiscal é mais complicado, consulte Ativando anos fiscais personalizados na página 72.

Cuidado:

- Usuários de Previsões personalizáveis: Se você alterar o mês de início do ano fiscal, poderá perder todas as cotas, o histórico de previsão e as substituições. Para preservar seus dados, altere para um mês usado anteriormente como o primeiro mês de um trimestre. Por exemplo, se o mês inicial for abril e você alterá-lo para maio, que não é um mês que inicia um trimestre fiscal, você perderá dados. Se você alterá-lo para julho, que é um mês que inicia um trimestre fiscal, seus dados serão preservados.
- Usuários de Previsões colaborativas: Se você alterar o mês de início do seu ano fiscal, as informações sobre ajustes e cotas serão perdidas.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir o ano fiscal:
- "Exibir configuração"

Para alterar o ano fiscal:
- "Personalizar aplicativo"

Para definir um ano fiscal padrão:

1. Faça um backup dos dados atuais e exporte-os para um conjunto de arquivos de valores separados por vírgula (CSV).

   Sugerimos que você execute uma exportação de backup de dados, porque a alteração do ano fiscal causa uma mudança nos períodos fiscais. Essa alteração afeta as oportunidades e previsões em toda a organização.

2. Em Configuração, insira *Ano fiscal* na caixa `Busca rápida` e selecione **Ano fiscal**.
3. Selecione `Ano fiscal padrão`.
4. Escolha o mês inicial.
5. Especifique se o nome do ano fiscal é baseado no ano em que ele começa ou termina.
6. Outra opção é selecionar `Aplicar a todas as previsões e cotas` se você quiser aplicar as novas configurações de ano fiscal às previsões e cotas já existentes. Essa opção pode não estar disponível, dependendo das configurações de previsão.
7. Clique em **Salvar**.

Ativando anos fiscais personalizados

Se a sua organização não segue um ano fiscal padrão, você pode ativar anos fiscais personalizados, cuja flexibilidade define uma estrutura de ano fiscal mais complexa.

Para ativar anos fiscais personalizados:

Nota: Antes de ativar anos fiscais personalizados, verifique se você exportou dados relacionados a períodos fiscais. Para obter detalhes específicos sobre os efeitos da ativação de anos fiscais personalizados, consulte Sobre anos fiscais na página 70.

1. Faça um backup dos dados atuais e exporte-os para um conjunto de arquivos de valores separados por vírgula (CSV).

   Sugerimos que você execute uma exportação de backup de dados, porque a alteração do ano fiscal causa uma mudança nos períodos fiscais. Essa alteração afeta as oportunidades e previsões em toda a organização.

2. Em Configuração, insira *Ano fiscal* na caixa `Busca rápida` e selecione **Ano fiscal**.
3. Selecione `Ano fiscal personalizado`.
4. Clique em **Ativar anos fiscais personalizados**.
5. Se você conhece os efeitos causados pela ativação de anos fiscais personalizados e já exportou todos os dados, clique em **OK**.

   Cuidado: Os anos fiscais personalizados não podem ser desativados depois de ativados. A ativação de anos fiscais personalizados afeta seus relatórios, previsões, cotas e outros materiais dependentes de datas. Não ative anos fiscais personalizados a não ser que você conheça as implicações e esteja preparado para elas.

6. Depois de ativar os anos fiscais personalizados, defina seu ano fiscal. Consulte Definindo um ano fiscal personalizado na página 77.

Personalizando a estrutura do ano fiscal

Se o ano fiscal personalizado precisar de uma estrutura diferente da disponível nos modelos, você poderá usar a personalização avançada para modificar os detalhes da definição do ano fiscal personalizado. A personalização de anos fiscais permite:

- Personalizar rótulos do período
- Redefinir o ano fiscal como um modelo
- Adicionar ou remover períodos fiscais
- Alterar a duração de uma semana fiscal

Cuidado: A alteração da duração de um ano fiscal afeta previsões e relatórios. Para obter informações detalhadas sobre o impacto, consulte Sobre anos fiscais na página 70.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para definir ou editar anos fiscais:
- "Personalizar aplicativo"

Para exibir anos fiscais:
- "Exibir configuração"

Personalizando rótulos do período

Os rótulos de períodos do ano fiscal para previsões e relatórios são definidos por valores de rótulos padrão para os períodos do ano fiscal. Para alterá-los, consulte Personalizando rótulos do ano fiscal na página 74.

Redefinindo o ano fiscal como um modelo

Durante a personalização, se você desejar retornar a um modelo de ano fiscal, selecione um modelo na lista suspensa `Redefinir estrutura do ano fiscal`.

Nota: A redefinição da estrutura do ano fiscal como um modelo remove todas as personalizações feitas no ano fiscal.

Adicionando ou removendo períodos fiscais

Você pode adicionar ou remover facilmente períodos fiscais (como trimestres, períodos ou semanas) da estrutura do ano fiscal.

Para adicionar períodos fiscais:

1. Em Configuração, insira *`Ano fiscal`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Ano fiscal**.
2. Clique em **Editar** ao lado do ano fiscal a ser editado.
3. Expanda a seção **Personalização avançada**, se ela ainda não estiver expandida.
4. Marque a caixa de seleção do período anterior ao novo. Por exemplo, se você desejar adicionar um novo trimestre e quiser que ele seja o segundo, marque a caixa de seleção do primeiro trimestre.
5. Clique em **Inserir**.

   Nota: O número máximo de períodos fiscais é 250.

Para remover um período fiscal:

1. Em Configuração, insira *`Ano fiscal`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Ano fiscal**.
2. Clique em **Editar** ao lado do ano fiscal a ser editado.
3. Expanda a seção **Personalização avançada**, se ela ainda não estiver expandida.
4. Marque a caixa de seleção do período que você deseja excluir.
5. Clique em **Excluir**.

Nota: Deve haver no mínimo um trimestre, um período ou uma semana.

Alterando a duração de uma semana fiscal

Para alterar a duração de períodos fiscais:

1. Em Configuração, insira *Ano fiscal* na caixa Busca rápida e selecione **Ano fiscal**.
2. Clique em **Editar** ao lado do ano fiscal a ser editado.
3. Expanda a seção **Personalização avançada**, se ela ainda não estiver expandida.
4. Escolha a duração na lista suspensa **Duração** da semana fiscal.

Nota: Para alterar a duração de um trimestre ou período fiscal, insira ou exclua semanas, ou altere a duração das semanas que constituem o período ou trimestre.

Depois de personalizar o ano fiscal, visualize a definição dele. Se ela estiver correta, feche a visualização e clique em **Salvar** para salvar o ano fiscal.

Personalizando rótulos do ano fiscal

Há dois modos de personalizar rótulos do ano fiscal:

1. Escolhas de prefixos e esquemas de nomes
2. Personalização da lista de opções do ano fiscal

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto Database.com.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para definir ou editar anos fiscais:
- "Personalizar aplicativo"

Para exibir anos fiscais:
- "Exibir configuração"

Escolhas de prefixos e esquemas de nomes do ano fiscal

Ao definir um ano fiscal personalizado, você pode escolher o esquema de rótulos a ser usado para o ano fiscal. Cada tipo de período fiscal (trimestre, período e semana) tem uma lista de esquemas de rótulos que você pode selecionar.

Esquema de nomes de trimestre

Numerado por ano
Essa opção permite que você adicione o número do trimestre ao rótulo do trimestre. O rótulo do trimestre é uma combinação do prefixo do trimestre com o número do trimestre. Por exemplo, se o prefixo de trimestre for "T", o rótulo do terceiro trimestre será T3. Para personalizar o prefixo do trimestre, consulte `Prefixo do trimestre` na página 75. Por padrão, o número de cada trimestre é definido em ordem crescente (o rótulo do primeiro trimestre é "1"), mas você pode personalizá-lo selecionando um valor diferente na lista suspensa de detalhes do trimestre.

Nomes personalizados do trimestre
Essa opção permite que você defina o rótulo do trimestre com qualquer nome. O rótulo do trimestre é definido com o nome selecionado em `Nome do trimestre`. Por padrão, a ordem dos nomes de trimestre é igual à ordem da lista de opções, mas você pode personalizá-la selecionando um valor diferente na lista suspensa de detalhes do trimestre.

Esquema de nomes de período

Numerado por ano
Essa opção permite que você defina o rótulo do período com base em sua posição no ano. O rótulo do período é uma combinação do prefixo do período com o número do período. Os números de período não são redefinidos a cada trimestre. Por exemplo, se o prefixo do período for "P", o rótulo do sexto período será P6. Para personalizar o `Prefixo do período`, consulte `Prefixo`

do período na página 75. Por padrão, o número de cada período é definido em ordem crescente (o rótulo do primeiro período é "1"), mas você pode personalizá-lo selecionando um valor diferente na lista suspensa de detalhes do período.

Numerado por trimestre
Essa opção permite que você defina o rótulo do período com base em sua posição no trimestre. O rótulo do período é uma combinação do prefixo do período com o número do período. Os números de período são redefinidos a cada trimestre. Por exemplo, se o prefixo do período for "P" e o sexto período for o segundo período no segundo trimestre, o rótulo será P2. Para personalizar o prefixo do período, consulte Prefixo do período na página 75. Por padrão, o número de cada período é definido em ordem crescente no trimestre (o rótulo do primeiro período em um trimestre é "1"), mas você pode personalizá-lo selecionando um valor diferente na lista suspensa de detalhes do período.

Nomes padrão do mês
Essa opção permite que você defina o rótulo do período como o nome do mês do início do período. Por exemplo, se um período iniciar em 12 de outubro e terminar em 10 de novembro, o rótulo do período será Outubro.

Nomes personalizados do período
Essa opção permite que você defina o rótulo do período com qualquer string. O rótulo do período é definido com a string selecionada em Nome do período. Por padrão, a ordem dos nomes do período é igual à ordem da lista de opções, mas você pode personalizá-la selecionando um valor diferente na lista suspensa de detalhes do período.

Listas de opções de ano fiscal

Verifique essas listas de opções para personalizar os rótulos do ano fiscal personalizado.

Prefixo do trimestre
A lista de opções de prefixos do trimestre apresenta opções para o texto que antecede o nome ou número do trimestre se o ano fiscal usar o esquema de nomes de trimestre **Numerado por ano**. Por exemplo, se o trimestre fiscal for denominado "T4", o "T" será o prefixo do trimestre.

Prefixo do período
A lista de opções de prefixos do período apresenta opções para o texto que antecede o nome ou o número do período se o ano fiscal usar o esquema de nomes de período **Numerado por ano**. Por exemplo, se o trimestre fiscal for denominado "P4", o "P" será o prefixo do período.

Nome do trimestre
A lista de opções de nomes de trimestre apresenta opções para o nome do trimestre se o ano fiscal usar o esquema de nomes de trimestre **Nomes personalizados do trimestre**. Por exemplo, se você desejar nomear os trimestres com nomes das estações do ano (Primavera, Verão, Outono e Inverno), poderá definir a lista de nomes de trimestres com esses valores.

Nome do período
A lista de opções de nomes de período apresenta opções para o nome do período se o ano fiscal usar o esquema de nomes de período **Nomes personalizados do período**. Assim como na lista de opções de nomes de trimestre, você pode escolher nomes significativos para a lista de opções de nomes de período.

Personalizando nomes de anos fiscais

Para personalizar uma destas listas de opções:

1. Em Configuração, insira *Ano fiscal* na caixa Busca rápida e selecione **Ano fiscal**.
2. Clique em **Editar** ao lado da lista de opções apropriada.

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre anos fiscais

Escolhendo um modelo de ano fiscal personalizado

Ao definir um novo ano fiscal personalizado, a primeira etapa é escolher um modelo de ano fiscal personalizado. Esses modelos estão disponíveis para facilitar a definição do ano fiscal personalizado. Eles permitem criar um ano fiscal simples e personalizado que atenda exatamente às suas necessidades.

Nota: Se você escolher um modelo e perceber que ele não é a melhor opção para sua definição de ano fiscal, poderá redefini-lo a qualquer momento com o uso da opção **Redefinir estrutura do ano fiscal**.

Escolha um dos três tipos de modelos:

4 trimestres por ano, 13 semanas por trimestre

Escolha um destes modelos para o ano fiscal se desejar que cada trimestre tenha o mesmo número de semanas. Todos estes modelos têm 4 trimestres, 12 períodos e 52 semanas por ano. Cada trimestre tem 13 semanas e é composto de três períodos. Dois dos períodos de cada trimestre têm 4 semanas e um deles tem 5 semanas. Em um modelo 4-4-5, por exemplo, o primeiro e o segundo período do trimestre dura 4 semanas, e o terceiro período dura 5 semanas. As semanas sempre têm 7 dias de duração. Uma personalização típica desses modelos é adicionar semanas extra para anos bissextos.

4-4-5

Em cada trimestre, o período 1 tem 4 semanas, o período 2 tem 4 semanas e o período 3 tem 5 semanas

4-5-4

Em cada trimestre, o período 1 tem 4 semanas, o período 2 tem 5 semanas e o período 3 tem 4 semanas

5-4-4

Em cada trimestre, o período 1 tem 5 semanas, o período 2 tem 4 semanas e o período 3 tem 4 semanas

13 períodos por ano, 4 semanas por período

Escolha um destes modelos se seu ano fiscal tiver mais de 12 períodos e se um trimestre for mais longo que os outros. Todos estes modelos têm 4 trimestres por ano, 13 períodos por ano, 3 ou 4 períodos por trimestre, 53 semanas por ano e 4 semanas por período (5 semanas no último período). As semanas geralmente têm 7 dias, mas será incluída uma semana menor no fim do ano. A personalização mais comum para este tipo de modelo é criar ou alterar a duração de uma semana curta.

3-3-3-4

O trimestre 1 tem 3 períodos, o trimestre 2 tem 3 períodos, o trimestre 3 tem 3 períodos e o trimestre 4 tem 4 períodos

3-3-4-3

O trimestre 1 tem 3 períodos, o trimestre 2 tem 3 períodos, o trimestre 3 tem 4 períodos e o trimestre 4 tem 3 períodos

3-4-3-3

O trimestre 1 tem 3 períodos, o trimestre 2 tem 4 períodos, o trimestre 3 tem 3 períodos e o trimestre 4 tem 3 períodos

4-3-3-3

O trimestre 1 tem 4 períodos, o trimestre 2 tem 3 períodos, o trimestre 3 tem 3 períodos e o trimestre 4 tem 3 períodos

Calendário gregoriano

12 meses por ano, calendário gregoriano padrão.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para alterar o ano fiscal:
- "Personalizar aplicativo"

Ao contrário de outros estilos de modelos, um modelo de calendário gregoriano não permite personalização avançada de um ano fiscal criado a partir dele. Use esse modelo apenas se desejar criar um ano fiscal que siga o calendário gregoriano. Esse modelo simula a funcionalidade de anos fiscais padrão.

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre anos fiscais

Definindo um ano fiscal personalizado

Antes de definir um ano fiscal personalizado, ative anos fiscais personalizados em sua organização. Para obter mais informações, consulte Ativando anos fiscais personalizados na página 72.

A ativação de anos fiscais personalizados não os define automaticamente. Defina todos os anos fiscais personalizados de sua empresa para que eles atendam ao calendário da empresa.

Se você tiver definido um ano fiscal personalizado e precisar alterá-lo, poderá editar a definição do ano fiscal existente. Não é possível excluir anos fiscais personalizados. Em vez de excluir um ano fiscal existente, edite-o até que ele atenda a suas necessidades.

Antes de definir ou editar qualquer ano fiscal personalizado, esteja ciente do seu impacto em previsões, relatórios e outros objetos. Consulte Sobre anos fiscais na página 70.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir o ano fiscal:
- "Exibir configuração"

Para alterar o ano fiscal:
- "Personalizar aplicativo"

Definindo um novo ano fiscal personalizado

Para definir um novo ano fiscal personalizado:

1. Em Configuração, insira *`Ano fiscal`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Ano fiscal**.
2. Clique em **Novo**. A caixa de diálogo de modelo Ano fiscal personalizado é aberta.
3. Escolha um modelo e clique em **Continuar** para fechar a caixa de diálogo de modelo Ano fiscal personalizado. Para obter mais informações sobre os modelos, consulte Escolhendo um modelo de ano fiscal personalizado na página 76.
4. Defina a data de início do ano fiscal, o nome do ano fiscal e escolha o dia de início da semana. Você também pode adicionar uma descrição para o ano fiscal.

   Nota: Se este for o primeiro ano fiscal personalizado que você tiver definido, as opções `Data de início do ano fiscal` e `Dia de início da semana` serão definidas como a data e o dia da semana de hoje. Se você já tiver definido um ano fiscal personalizado, essas opções serão definidas como o dia seguinte à última data de término de seus anos fiscais personalizados.

   Se precisar fazer alterações que não sejam na data de início, no nome do ano ou no dia de início da semana, consulte Personalizando a estrutura do ano fiscal na página 73.

5. Também é possível revisar a definição do ano fiscal. Para isso, clique em **Visualizar**.

   Se a definição estiver correta, feche a visualização e clique em **Salvar** para salvar o ano fiscal ou em **Salvar e novo** para salvar o ano fiscal e definir outro.

Editando um ano fiscal personalizado

Para editar uma definição existente de ano fiscal personalizado:

1. Em Configuração, insira *`Ano fiscal`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Ano fiscal**.

2. Clique em um nome de ano fiscal definido para verificar os detalhes. Feche a visualização do ano fiscal para continuar.
3. Clique em **Editar** ao lado do ano fiscal a ser editado.
4. Altere `Data de início do ano fiscal`, `Nome do ano fiscal`, `Descrição` ou `Dia de início da semana`.

   Se a alteração de `Data de início do ano fiscal` fizer com que esse ano fiscal sobreponha o ano fiscal anterior ou se isso criar um intervalo entre os anos fiscais, a data de término do ano fiscal anterior será alterada para o dia anterior ao início desse ano fiscal.

   Se a alteração da data de término fizer com que esse ano fiscal sobreponha o próximo ano fiscal, ou se isso criar um intervalo entre os anos fiscais, a data de início do próximo ano fiscal será alterada para o dia posterior ao término deste ano fiscal.

   Nota: Você não pode alterar a data de início ou de término de um ano fiscal fazendo com que ele sobreponha um ano fiscal definido usando um modelo de ano gregoriano.

   Cuidado: Se você alterar a data de início ou de término de qualquer trimestre, período ou semana, todos os dados de previsão (inclusive cotas, históricos de previsão e substituições de previsão) que estiverem dentro do intervalo de datas, bem como todas as previsões de intervalos de datas ajustadas automaticamente como resultado dessa alteração, serão perdidos. Isso inclui as alterações de datas de início ou de término resultantes da inserção ou exclusão de períodos.
5. Clique em **Visualizar**.
6. Verifique a definição do ano fiscal. Se ela estiver correta, feche a visualização e clique em **Salvar** para salvar o ano fiscal. Se for necessário fazer edições mais detalhadas, consulte Personalizando a estrutura do ano fiscal na página 73.

   Nota: A menos que especificados por você, os rótulos de períodos do ano fiscal para previsões e relatórios serão definidos por valores de rótulos padrão para os períodos do ano fiscal. Para alterá-los, consulte Personalizando rótulos do ano fiscal na página 74.

Configurar a pesquisa

Personalizar configurações de pesquisa

Para alterar as configurações de pesquisa da sua organização:

1. Em Configuração, insira *`Configurações de pesquisa`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações de pesquisa**.
2. Modifique configurações de pesquisa da sua organização.
3. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para modificar as configurações de pesquisa:
- "Personalizar aplicativo"

Configurações de pesquisa

As configurações de pesquisa são:

Habilitar lista suspensa para a pesquisa da barra lateral

A lista suspensa da pesquisa na barra lateral permite que você limite as pesquisas do usuário por objeto. Quando você seleciona `Habilitar lista suspensa para pesquisa da barra lateral`, uma lista suspensa é exibida na seção de Pesquisa. Nessa lista, os usuários podem optar por pesquisar em marcas, em um objeto específico ou em todos os objetos.

Ativar caixa de seleção "Limitar aos meus itens"

A caixa de seleção `Limitar aos meus itens` permite que os seus usuários incluam somente os registros dos quais eles são proprietários ao inserir a pesquisa na barra lateral.

Nota: A caixa de seleção `Limitar aos meus itens` que é exibida na pesquisa avançada está sempre disponível aos usuários, independentemente desta configuração.

Habilitar pesquisa de conteúdo do documento.

Habilitar a `Pesquisa de conteúdo do documento` permite que você execute uma pesquisa de texto completo em um documento. Quando é carregado um novo documento ou quando um antigo é substituído, o conteúdo deles ficará disponível como termos de pesquisa para recuperar o documento.

Ativar otimização de pesquisa se seu conteúdo estiver principalmente em japonês, chinês ou coreano

Habilitar essa caixa de seleção otimiza a pesquisa nos idiomas japonês, chinês e coreano. Isso afeta a pesquisa na barra lateral e a pesquisa na conta para **Localizar duplicações** em um registro de lead na pesquisa na barra lateral e na pesquisa global. Habilite essa opção se os usuários estiverem realizando pesquisas principalmente em japonês, chinês ou coreano, e se o texto nos campos pesquisáveis estiver principalmente nesses idiomas.

Não marque essa opção se você espera que o conteúdo e as pesquisas estejam principalmente em outros idiomas.

Usar registros de usuários recém-vistos para pesquisas em branco e de auto-preenchimento

Se essa configuração estiver ativada, a lista de registros retornados de pesquisas do usuário com preenchimento automático e em branco será tomada dos registros exibidos pelo usuário recentemente. Esta configuração se aplica apenas a pesquisas de objeto do usuário, e não a pesquisas de outros objetos.

Se essa configuração não estiver ativada, a caixa de diálogo exibirá uma lista de registros de usuário recém-acessados em sua organização.

Ative a correção ortográfica apenas em inglês para a Pesquisa de Conhecimento (Beta)

Se essa configuração estiver ativada, a pesquisa sugere e procura ortografias alternativas para termos de pesquisa em inglês:

- Nas guias Artigos e Gerenciamento de artigos
- Na ferramenta de artigos no Feed do caso
- Na barra lateral do Salesforce Knowledge no console do Salesforce

Essa configuração se aplica às pesquisas do artigo através da API, mas não às pesquisas do artigo na pesquisa global.

Habilitar o auto-preenchimento da pesquisa da barra lateral

Se esta configuração estiver habilitada, quando os usuários começarem a digitar termos de pesquisa, a pesquisa na barra lateral exibe uma lista correspondente de registros exibidos recentemente.

Nota: A Pesquisa global inclui o preenchimento automático e não requer uma configuração de pesquisa.

Habilitar o atalho do resultado de pesquisa único

Se esta configuração está ativada, os usuários ignoram a página de resultados de pesquisa e vão diretamente para a página de detalhes do registro quando sua pesquisa retorna apenas um único item.

Essa configuração não se aplica a marcas, comentários de caso (na pesquisa avançada) e na pesquisa global. Se o resultado da pesquisa for uma única marca, comentário de caso ou item na pesquisa global, a página de resultados da pesquisa ainda será exibida.

Número de resultados da pesquisa exibidos por objeto

A área Número de resultados da pesquisa exibidos por objeto permite que você configure o número de itens retornados para cada objeto na página Resultados da pesquisa. A configuração atual está entre parênteses ao lado de cada objeto. Para alterar essa configuração, selecione um ou mais objetos, insira o novo número de resultados por página e clique em **Salvar**. O novo valor deve estar entre 5 e 50.

Configurações de pesquisa

A área Configurações de pesquisa permite que você habilite pesquisas avançadas e pesquisa de conclusão automática para pesquisas de contas, contatos, usuários e quaisquer objetos personalizados.

CONSULTE TAMBÉM:

Diretrizes para tornar a pesquisa mais rápida

Personalizar os filtros dos resultados de pesquisa dos usuários

1. Na página Resultados da pesquisa, na lista relacionada de um objeto, clique em **Personalizar...** > **Filtros para todos os usuários**.

   Como alternativa, nas configurações de gerenciamento para um objeto, vá para Layouts de pesquisa e clique em **Editar** para **Campos de filtros de pesquisa**.
2. Para escolher colunas, use **Adicionar** e **Remover**.
3. Para reordenar colunas, use **Para cima** e **Para baixo**.
4. Clique em **Salvar**.

Nota: Os filtros de resultados de pesquisa definidos para um objeto na organização interna também se aplicam aos resultados da pesquisa daquele objeto nas comunidades.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para alterar layouts de pesquisa:
- "Personalizar aplicativo"

Configurar pesquisa na caixa de diálogo de pesquisa

Personalize as colunas que serão exibidas para os usuários nos resultados da pesquisa de procura.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

NESTA SEÇÃO:

Configurar pesquisa na caixa de diálogo de pesquisa no Salesforce Classic

Ative pesquisas avançadas e preenchimento automático de pesquisa e personalize campos de filtro de pesquisa.

Configurar pesquisa na caixa de diálogo de pesquisa no Lightning Experience

Para personalizar as colunas que serão exibidas aos usuários nos resultados de pesquisa na caixa de diálogo de pesquisa, use a configuração de personalização de layout da pesquisa de resultados de pesquisa. Os usuários não podem classificar e filtrar usando essas colunas. Elas servem para oferecer ajuda contextual para determinar os registros que serão associados.

Configurar pesquisa na caixa de diálogo de pesquisa no Salesforce Classic

Ative pesquisas avançadas e preenchimento automático de pesquisa e personalize campos de filtro de pesquisa.

Os administradores pode configurar pesquisas da seguinte forma:

- Ativando pesquisas avançadas
- Especificando campos de filtro de pesquisa
- Ativando o preenchimento automático da pesquisa

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Ativando pesquisas avançadas

Ative pesquisas avançadas para que os usuários possam utilizar curingas em suas pesquisas, bem como classificar, filtrar e paginar seus resultados. Há suporte para pesquisas avançadas de contas, contatos, usuários, oportunidades e objetos personalizados.

Nota: Os registros de objetos personalizados são pesquisáveis na interface do usuário do Salesforce apenas quando o objeto estiver associado a uma guia personalizada. Não é necessário que os usuários adicionem a guia para exibição.

1. Em Configuração, insira *Configurações de pesquisa* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de pesquisa**.
2. Na área Configurações de pesquisa, selecione os objetos a serem ativados para funcionar na pesquisa avançada. Somente as pesquisas de conta, contato, usuário e objeto personalizado podem usar este recurso.
3. Clique em **Salvar**.

Após a ativação de pesquisas avançadas, especifique quais campos os usuários podem utilizar para filtrar os resultados da pesquisa. Se você não especificar nenhum campo, seus usuários não poderão usar filtros em caixas de diálogo de pesquisa avançada. Os campos configurados para usar pesquisas avançadas não oferecem suporte para pesquisas de caractere único (com exceção de pesquisas em chinês, japonês, coreano e tailandês) ou curingas no início dos termos de pesquisa.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ativar pesquisas avançadas:

- "Personalizar aplicativo"

Nota: Se você ativar pesquisas avançadas na sua organização, essas ativações funcionarão em qualquer página doVisualforce criada por você.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurar pesquisa na caixa de diálogo de pesquisa no Salesforce Classic

Especificar campos de filtro de pesquisa

Após a ativação de pesquisas avançadas, especifique quais campos os usuários podem utilizar para filtrar os resultados da pesquisa. Se você não especificar nenhum campo, seus usuários não poderão usar filtros em caixas de diálogo de pesquisa avançada.

1. Nas configurações de gerenciamento para contas, contatos, oportunidades, usuários ou objetos personalizados, vá até Layouts de pesquisa.
2. Para o layout dos campos de filtro de pesquisa, clique em **Editar**.
3. Use as setas para adicionar ou remover campos do layout e para definir a ordem em que os campos devem ser exibidos. É possível adicionar até 6 campos de filtro à lista Campos selecionados. Para selecionar mais de um campo, use CTRL+clique ou SHIFT+clique para selecionar vários itens em um intervalo.
4. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurar pesquisa na caixa de diálogo de pesquisa no Salesforce Classic

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para especificar campos de filtro de pesquisa
- "Personalizar aplicativo"

Ativando a pesquisa de conclusão automática

Ative a pesquisa de conclusão automática para que os usuários possam selecionar itens de uma lista dinâmica de itens correspondentes usados recentemente ao editar um campo de pesquisa. Há suporte a essa pesquisa para contas, contatos, usuários, oportunidades e objetos de pesquisa personalizados.

1. Em Configuração, insira *`Configurações de pesquisa`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações de pesquisa**.
2. Na área Configurações de pesquisa, selecione as pesquisas de objetos para as quais deseja ativar a conclusão automática. No momento, somente as pesquisas de conta, contato, oportunidade, usuário e objeto personalizado podem usar este recurso.
3. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurar pesquisa na caixa de diálogo de pesquisa no Salesforce Classic

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ativar a pesquisa de conclusão automática:
- "Personalizar aplicativo"

Para usar a pesquisa de conclusão automática:
- "Editar" no registro que inclui o campo de pesquisa

Configurar pesquisa na caixa de diálogo de pesquisa no Lightning Experience

Para personalizar as colunas que serão exibidas aos usuários nos resultados de pesquisa na caixa de diálogo de pesquisa, use a configuração de personalização de layout da pesquisa de resultados de pesquisa. Os usuários não podem classificar e filtrar usando essas colunas. Elas servem para oferecer ajuda contextual para determinar os registros que serão associados.

Use **Resultados de pesquisa** na configuração de personalização de **Layouts de pesquisa** para alterar os campos exibidos nos resultados da pesquisa global e da pesquisa na caixa de diálogo de pesquisa. Não é necessário atualizar separadamente as **Caixas de diálogo de pesquisa**.

A ordem dos campos do layout de pesquisa também afeta o campo secundário exibido nos resultados instantâneos. O segundo campo utilizável escolhido nesta etapa é exibido como campo secundário nos resultados instantâneos. Exemplos de campos não utilizáveis são campos formatados com HTML, campos de imagem inline ou campos de texto longo.

EDIÇÕES

Disponível em: Lightning Experience

Disponível em: **Todas** as edições, exceto **Personal Edition, Contact Manager Edition, Corporate Social Network Edition**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para especificar campos de filtro de pesquisa
- "Personalizar aplicativo"

Diretrizes para tornar a pesquisa mais rápida

Siga as diretrizes a seguir para ajudar os usuários a localizar informações mais rapidamente.

Os registros são incluídos em resultados de pesquisa apenas quando o campo do objeto que contém a informação que corresponde ao termo de pesquisa é pesquisável.

Após a criação ou a atualização do registro de um objeto pesquisável, pode demorar 15 minutos ou mais para que o texto atualizado seja pesquisável.

Para tornar as pesquisas mais rápidas em sua organização:

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

Desative a pesquisa de objetos personalizados que os usuários não estão pesquisando ativamente

Escolha os objetos personalizados que os usuários poderão pesquisar ativando a configuração **Permitir pesquisa** na página de configuração do objeto personalizado. Caso não seja necessário que os registros de um objeto personalizado sejam pesquisáveis, desative a pesquisa desse objeto. Se um objeto personalizado for pesquisável mesmo que os usuários não precisem localizar seus registros, as pesquisas em toda a organização ficarão mais lentas.

Por padrão, a pesquisa é desativada em novos objetos personalizados.

Nota: Os registros de objetos personalizados são pesquisáveis na interface do usuário do Salesforce apenas quando o objeto estiver associado a uma guia personalizada. Não é necessário que os usuários adicionem a guia para exibição.

Evite fazer mudanças significativas na organização de uma só vez

A criação ou a atualização de vários registros ao mesmo tempo, como através do Data Loader, aumenta o tempo necessário para que cada registro fique pesquisável. Se a organização for grande e possuir muitos usuários que fazem atualizações simultâneas, agende uploads em massa e processos em segundo plano durante horários fora de pico.

Listas de opções de Estado e País

Listas de opções de Estado e País

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto Database.com

As listas de opções de estado e país permitem aos usuários selecionar estados e países em listas predefinidas e padronizadas, em vez de inserir esses dados em campos de texto. As listas de opções de estado e país oferecem uma entrada de dados mais rápida e fácil. Elas ajudam a garantir dados mais limpos, que podem ser aproveitados para outros usos — por exemplo, em relatórios e painéis. Protegem a integridade dos dados impedindo erros de digitação, escritas alternativas e dados inúteis — inclusive em registros atualizados por meio da API. Os estados e países nas listas de opções se baseiam nos valores da norma ISO-3166, tornando-os compatíveis também com outros aplicativos.

As listas de opções de estado e país estão disponíveis nos campos de remessa, cobrança, envio e "outros" campos de endereço nos objetos padrão de conta, membros da campanha, contato, contrato, lead, contas pessoais, cotações e contratos de serviço. As listas de opções também estão disponíveis para o gerenciamento de usuários e empresas na Configuração da administração. Para usar as listas de opções, primeiro escolha o país e, em seguida, escolha entre as opções que preenchem automaticamente a lista de opções de estado ou província.

É possível usar as listas de opções de estado e país na maioria dos lugares em que campos de estado e país estão disponíveis no Salesforce, incluindo:

- Páginas de edição e detalhes de registro
- Modos de exibição de lista, relatórios e painéis
- Filtros, funções, regras e atribuições

Também é possível fazer pesquisas nas listas de opções de estado, e elas são suportadas no Workbench de tradução.

Limitações das listas de opções de estado e país

As listas de opções de estado e país incluem 239 países por padrão. Também incluem os estados e as províncias dos Estados Unidos, Canadá, Austrália, Brasil, China, Índia, Irlanda, Itália e México. As listas de opções de estado e país que contêm mais de 1.000 estados ou países podem prejudicar o desempenho. As listas de opções de estado e país não funcionam com:

- Salesforce para Salesforce
- Salesforce Classic Mobile
- Connect Offline
- Fluxo de trabalho visual ou conjuntos de alterações
- Índices personalizados ou mensagens de saída

Se a organização usa o Data.com, os registros do Data.com podem conter estados e países não incluídos nas listas de opções padrão de estado e país. É necessário adicionar esses estados e países na lista de opções para que os usuários do Data.com possam adicionar ou limpar esses registros. Os estados e países que devem ser adicionados à lista de opções, caso a sua organização a utilize, são:

- Samoa Americana (AS)
- Guam (GU)
- Hong Kong (HK)
- Ilhas Marshall (MH)
- Antilhas Holandesas (AN)
- Ilhas Mariana do Norte (MP)

- Sérvia e Montenegro (CS)
- Ilhas Menores Distantes dos Estados Unidos (UM)

Rótulos de lista de opções, e não valores de código, são exibidos em relatórios sobre campos de estado e país. Para exibir abreviações de valor de código em todos os locais em que os usuários veem nomes de estado ou país, altere manualmente os rótulos de Nome do estado ou Nome do país nos valores de código. (Para ver instruções de edição, consulte Configurar listas de opções de estado e país na página 87.) É possível acessar os valores de código de estado e país do registro usando os campos `StateCode` e `CountryCode` no Workbench ou no Data Loader.

Implementação das listas de opções de estado e país

O processo de transição de campos de estado e país baseados em texto para listas de opções de estado e país envolve cinco etapas.

1. Configure os valores de estado e país que deseja usar na sua organização.

   Essa etapa é enfaticamente recomendada porque lhe dá a oportunidade de personalizar os valores de estado e país. Garante que os dados de estado e país continuarão a funcionar com todos os sistemas de terceiros que você integrou ao Salesforce.

2. Faça uma varredura nos dados e personalizações da sua organização para ver como eles serão afetados pela mudança.

   Converta dados e atualize personalizações, como exibições de lista, relatórios e regras de fluxo de trabalho, para que continuem a funcionar com o novo tipo de campo.

3. Converta os dados existentes.

   O processo de conversão permite mapear os diversos valores da sua organização com os valores da lista de opções padrão. Por exemplo, é bom mapear EU, EUA e Estados Unidos para EUA.

4. Ative as listas de opções para seus usuários.

   Se você ativa as listas de opções de estado e país sem configurar os valores, fazer a varredura da organização e converter os dados existentes, os usuários podem usar as listas de opções em novos registros. No entanto, todos os dados existentes são incompatíveis com o novo formato; isso pode comprometer a integridade e consistência dos dados nos dois formatos de campo.

5. Se desejar, repita a varredura e corrija as personalizações ou os registros criados ou editados desde a primeira varredura.

Para um guia passo a passo de implementação de listas de opções de estado e país, veja Implementação das listas de opções de estado e país.

Valores de integração para as listas de opções de estado e país

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto Database.com

O valor de integração é um valor de texto personalizável vinculado a um código de estado ou país. Os valores de integração referentes a estados e países padrão adotam como padrão os nomes completos de estado e país conforme a norma ISO. A função de valores de integração atua de forma semelhante aos nomes de API dos campos e objetos personalizados. A configuração de valores de integração permite que as integrações que você define antes de ativar as listas de opções de estado e país continuem funcionando.

Quando você atualiza listas de opções de estado e país, os campos `Estado/Província` e `País` do tipo texto são reutilizados como campos de `Valor de integração`. Em relatórios e exibições de lista, os campos de `Valor de integração` são chamados de `Estado/País (somente texto)` e `País (somente texto)`. Além disso, para cada campo `Estado/Província (somente texto)` e `País (somente texto)`, um campo `Código de estado` ou `Código de país` do tipo lista de opções é criado. Os valores da lista de opções de estado e país configurados na organização determinam os valores disponíveis nesses campos de código.

São exemplos de campos em cada valor de lista de opções de estado e país: `Ativo`, `Visível`, `Nome`, `Código` e `Valor de integração`. Todas as listas de opções de estado e país — referentes a `Endereço de cobrança`, `Endereço de entrega` etc. — podem acessar os valores da lista de opções de estado e país que você cria. O armazenamento de um código de estado ou país permite que os registros acessem outras informações sobre os estados e países.

Por padrão, os campos `Nome` e `Valor de integração` dos estados e países contêm valores idênticos. O valor do campo `Nome` é exibido para os usuários que interagem com a lista de opções. `Valor de integração` é usado por:

- Classes e acionadores do Apex
- Páginas do Visualforce
- Consultas SOQL
- Consultas e integrações de API
- Regras de atribuição, resposta automática, validação e escalação
- Regras de fluxo de trabalho
- Modelos de email
- Botões e links personalizados
- Personalizações de conjunto de campos
- Relatórios e exibições de lista

Quando você atualiza um valor de código em um registro, a coluna `Estado/província (somente texto)` ou `País (somente texto)` do registro é preenchida com o valor de integração correspondente. Da mesma forma, quando você atualiza uma coluna de estado ou país `(somente texto)` com um valor de integração válido, mantemos sincronizada a coluna do código do estado ou país correspondente. É possível alterar os valores de integração da organização depois de ativar as listas de opções de estado e país. Entretanto, ao atualizar os valores de integração de estado e país das listas de opções, os valores de integração dos registros não são atualizados. Valores de nomes não são armazenados em registros. Em vez disso, são recuperados do Salesforce com base em um valor de `Código de estado` ou de `Código de país` de um registro. Se os estados ou países em suas listas de opções tiverem valores de campos diferentes para `Nome` e `Valor de integração`, certifique-se de que seus filtros de exibição de relatório ou lista usem os valores corretos. Use nomes nos filtros `Estado` e `País` e use valores de integração nos filtros `Estado (somente texto)` e `País (somente texto)`. Caso contrário, seus relatórios podem falhar em capturar todos os registros relevantes.

Edite os valores de integração na Configuração ou usando a API de metadados. Os campos `Nome` de estados e países são editáveis somente em Configuração. Na API de metadados, os campos `Name` e `Integration Value` são chamados `label` e `integrationValue`, respectivamente.

CONSULTE TAMBÉM:

Listas de opções de Estado e País
Editar detalhes de estado e país
Lógica de sincronização de campos de listas de opções de estado e país
Mensagens de erro das listas de opções de estado e país

Configurar listas de opções de estado e país

Configurar as listas de opções de estado e país significa escolher que estados e países você deseja que estejam disponíveis em sua organização do Salesforce. Isso permite disponibilizar as listas de opções de estado e país para fins como importação de dados, trabalho com sistemas externos e disponibilização na API de metadados. Não é necessário configurar as listas de opções de estado e país para que elas realmente estejam ativas para os usuários, mas isso é altamente recomendável. Configurar as listas de opções ajuda a garantir a continuidade e a integridade dos dados com os dados e as personalizações de estado e país existentes.

Ao configurar estados e países, comece com os países e passe para os detalhamentos de seus respectivos estados ou províncias. As listas de opções de estado e país incluem 239 países por padrão. Também incluem os estados e as províncias dos Estados Unidos, Canadá, Austrália, Brasil, China, Índia, Irlanda, Itália e México. As listas de opções de estado e país que contêm mais de 1.000 estados ou países podem prejudicar o desempenho. Para ver a lista completa de países padrão, consulte Países padrão para listas de opções de endereço.

Nota:

- Os valores de integração de listas de opções de estado e país também podem ser configurados por meio da API de metadados. Para obter mais informações, leia sobre o componente AddressSettings no *Metadata API Developer's Guide* (Guia do desenvolvedor da API de metadados).
- As listas de opções de estado e país não são suportadas nos conjuntos de alterações ou pacotes do Salesforce. No entanto, você pode mover alterações de valor de integração referentes a listas de opções de estado e país entre organizações de sandbox e produção usando a API de metadados. Primeiro, configure as listas de opções de estado e país na organização com sandbox. Em seguida, use a API de metadados para recuperar as configurações de sandbox e implantá-las na sua organização de produção.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto Database.com

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar as listas de opções de estado e país:

- "Modificar todos os dados"

1. Em Configuração, insira `Listas de opções de estado e país` na caixa `Busca rápida` e selecione **Listas de opções de estado e país**.
2. Na página de configuração Listas de opções de estado e país, clique em **Configurar estados e países**.
3. Selecione entre as seguintes opções:

   `Ativo`
   Disponibiliza o país na API de metadados para que os registros que o contenham possam ser importados. No entanto, a não ser que você também o configure como visível, o país não ficará disponível para os usuários no Salesforce.

   `Visível`
   Disponibiliza o país aos usuários no Salesforce. Um país deve estar ativo antes de poder ficar visível.

4. Clique em **Editar** para exibir e editar os detalhes do país, incluindo configurar seus estados ou províncias.
5. (Opcional) Em Configurações da lista de opções, selecione um `País padrão`. O país padrão preenche automaticamente as listas de opções de país com novos registros em sua organização, mas os usuários podem selecionar outro país. Os Países padrão precisam estar ativos e visíveis.
6. Clique em **Salvar** para salvar sua configuração.

Nota: Os estados e países ativos não marcados como `Visível` ainda são valores válidos para filtros de pesquisa. É possível usar estados e países invisíveis na criação de filtros em relatórios, modos de exibição de lista, fluxos de trabalho, e assim por diante.

CONSULTE TAMBÉM:

- Editar detalhes de estado e país
- Listas de opções de Estado e País
- Valores de integração para as listas de opções de estado e país

Países padrão para listas de opções de endereço

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto Database.com

Países padrão

O Salesforce fornece esses 239 países por padrão para listas de opções de endereço de país. Um asterisco (*) indica que estão disponíveis estados ou províncias para aquele país.

Código ISO	País
AD	Andorra
AE	Emirados Árabes Unidos
AF	Afeganistão
AG	Antígua e Barbuda
AI	Anguila
AL	Albânia
AM	Armênia
AO	Angola
AQ	Antártida
AR	Argentina
AT	Áustria
AU	Austrália*
AW	Aruba
AX	Ilhas Aland
AZ	Azerbaijão
BA	Bósnia e Herzegovina
BB	Barbados
BD	Bangladesh
BE	Bélgica
BF	Burkina Fasso

Código ISO	País
BG	Bulgária
BH	Bahrein
BI	Burundi
BJ	Benin
BL	São Bartolomeu
BM	Bermudas
BN	Brunei
BO	Bolívia, Estado Plurinacional da
BQ	Bonaire, Santo Eustáquio e Saba
BR	Brasil*
BS	Bahamas
BT	Butão
BV	Ilha Bouvet
BW	Botsuana
BY	Belarus
BZ	Belize
CA	Canadá*
CC	Ilhas Cocos (Keeling)
CD	Congo, República Democrática do
CF	República Centro-Africana
CG	Congo
CH	Suíça
CI	Costa do Marfim
CK	Ilhas Cook
CL	Chile
CM	Camarões
CN	China*
CO	Colômbia
CR	Costa Rica
CU	Cuba

Código ISO	País
CV	Cabo Verde
CW	Curaçau
CX	Ilha Christmas
CY	Chipre
CZ	República Tcheca
DE	Alemanha
DJ	Djibouti
DK	Dinamarca
DM	Dominica
DO	República Dominicana
DZ	Argélia
EC	Equador
EE	Estônia
EG	Egito
EH	Saara Ocidental
ER	Eritreia
ES	Espanha
ET	Etiópia
FI	Finlândia
FJ	Fiji
FK	Ilhas Falkland (Malvinas)
FO	Ilhas Feroe
FR	França
GA	Gabão
GB	Reino Unido
GD	Granada
GE	Geórgia
GF	Guiana Francesa
GG	Guernsey
GH	Gana

Código ISO	País
GI	Gibraltar
GL	Groenlândia
GM	Gâmbia
GN	Guiné
GP	Guadalupe
GQ	Guiné Equatorial
GR	Grécia
GS	Ilhas Geórgia do Sul e Sandwich do Sul
GT	Guatemala
GW	Guiné-Bissau
GY	Guiana
HM	Ilha Heard e Ilhas McDonald
HN	Honduras
HR	Croácia
HT	Haiti
HU	Hungria
ID	Indonésia
IE	Irlanda*
IL	Israel
IM	Ilha de Man
IN	Índia*
IO	Território Britânico do Oceano Índico
IQ	Iraque
IR	Irã, República Islâmica do
IS	Islândia
IT	Itália*
JE	Jersey
JM	Jamaica
JO	Jordânia
JP	Japão

Código ISO	País
KE	Quênia
KG	Quirguistão
KH	Camboja
KI	Kiribati
KM	Comores
KN	São Cristóvão e Neves
KP	Coreia, República Popular Democrática da
KR	Coreia, República da
KW	Kuwait
KY	Ilhas Cayman
KZ	Cazaquistão
LA	Laos, República Democrática Popular do
LB	Líbano
LC	Santa Lúcia
LI	Liechtenstein
LK	Sri Lanka
LR	Libéria
LS	Lesoto
LT	Lituânia
LU	Luxemburgo
LV	Letônia
LY	Líbia
MA	Marrocos
MC	Mônaco
MD	Moldávia, República da
ME	Montenegro
MF	São Martinho (parte francesa)
MG	Madagascar
MK	Macedônia (ex-República da Iugoslávia)
ML	Mali

Código ISO	País
MM	Mianmar
MN	Mongólia
MO	Macau
MQ	Martinica
MR	Mauritânia
MS	Montserrat
MT	Malta
MU	Maurício
MV	Maldivas
MW	Malauí
MX	México*
MY	Malásia
MZ	Moçambique
NA	Namíbia
NC	Nova Caledônia
NE	Níger
NF	Ilha Norfolk
NG	Nigéria
NI	Nicarágua
NL	Holanda
NO	Noruega
NP	Nepal
NR	Nauru
NU	Niue
NZ	Nova Zelândia
OM	Omã
PA	Panamá
PE	Peru
PF	Polinésia Francesa
PG	Papua Nova Guiné

Código ISO	País
PH	Filipinas
PK	Paquistão
PL	Polônia
PM	São Pedro e Miquelon
PN	Pitcairn
PS	Palestina
PT	Portugal
PY	Paraguai
QA	Qatar
RE	Reunião
RO	Romênia
RS	Sérvia
RU	Federação Russa
RW	Ruanda
SA	Arábia Saudita
SB	Ilhas Salomão
SC	Seychelles
SD	Sudão
SE	Suécia
SG	Cingapura
SH	Santa Helena, Ascensão e Tristão da Cunha
SI	Eslovênia
SJ	Svalbard e Jan Mayen
SK	Eslováquia
SL	Serra Leoa
SM	San Marino
SN	Senegal
SO	Somália
SR	Suriname
SS	Sudão do Sul

Código ISO	País
ST	São Tomé e Príncipe
SV	El Salvador
SX	São Martinho (parte holandesa)
SY	Síria, República Árabe da
SZ	Suazilândia
TC	Ilhas Turks e Caicos
TD	Chade
TF	Territórios Franceses do Sul
TG	Togo
TH	Tailândia
TJ	Tajiquistão
TK	Toquelau
TL	Timor-Leste
TM	Turcomenistão
TN	Tunísia
TO	Tonga
TR	Turquia
TT	Trinidad e Tobago
TV	Tuvalu
TW	Taiwan
TZ	Tanzânia, República Unida da
UA	Ucrânia
UG	Uganda
US	Estados Unidos*
UY	Uruguai
UZ	Uzbequistão
VA	Santa Sé (Cidade do Vaticano)
VC	São Vicente e Granadinas
VE	Venezuela, República Bolivariana da
VG	Ilhas Virgens Britânicas

Código ISO	País
VN	Vietnã
VU	Vanuatu
WF	Wallis e Futuna
WS	Samoa
YE	Iêmen
YT	Mayotte
ZA	África do Sul
ZM	Zâmbia
ZW	Zimbábue

Editar detalhes de estado e país

É possível adicionar estados e países a sua organização ou editar os valores dos estados e países existentes em uma página de detalhes de estado ou país. Para adicionar ou editar um estado ou província, navegue até sua página de detalhes por meio da página de detalhes do país associado.

1. Em Configuração, insira *Estado* na caixa `Busca rápida` e selecione **Listas de opções de estado e país**.
2. Clique em **Configurar estados e países**.
3. Clique em **Novo país** para adicionar um país ou em **Editar** para editar um país alistado.
4. Em Informações sobre o país, especifique suas opções.

`Nome do país`
Por padrão, o nome da norma ISO. O nome é o que os usuários veem na interface de usuário do Salesforce.

`Código de país`
Por padrão, o código de duas letras da norma ISO. Se você alterar um código ISO, o novo valor deve ser exclusivo. Os códigos não fazem distinção entre maiúsculas e minúsculas e devem conter apenas caracteres e números ASCII. Não é possível editar os códigos ISO de estados ou países padrão. É possível editar os códigos de país de estados e países personalizados somente depois de ativá-los para os seus usuários.

`Valor de integração`
Um valor de texto personalizável vinculado a um código de estado ou país. Os valores de integração referentes a estados e países padrão adotam como padrão os nomes completos de estado e país conforme a norma ISO. A função de valores de integração atua de forma semelhante aos nomes de API dos campos e objetos personalizados. A configuração de valores de integração permite que as integrações que você define antes de ativar as listas de opções de estado e país continuem funcionando.

É possível editar os valores de integração para coincidir com os valores usados em outros pontos da organização. Por exemplo, suponhamos que você tenha uma regra de fluxo de trabalho que utilize `EUA` em vez do padrão `Estados Unidos` como nome do país. Se você define manualmente o valor de integração do código de país `EUA` para *EU*, a regra de fluxo de trabalho não é quebrada quando você ativa listas de opções de estado e país.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto Database.com

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para adicionar ou editar detalhes de estado e de país:
- "Modificar todos os dados"

Quando você atualiza um valor de código em um registro, a coluna `Estado/província (somente texto)` ou `País (somente texto)` do registro é preenchida com o valor de integração correspondente. Da mesma forma, quando você atualiza uma coluna de estado ou país `(somente texto)` com um valor de integração válido, mantemos sincronizada a coluna do código do estado ou país correspondente. É possível alterar os valores de integração da organização depois de ativar as listas de opções de estado e país. Entretanto, ao atualizar os valores de integração de estado e país das listas de opções, os valores de integração dos registros não são atualizados. Valores de nomes não são armazenados em registros. Em vez disso, são recuperados do Salesforce com base em um valor de `Código de estado` ou de `Código de país` de um registro. Se os estados ou países em suas listas de opções tiverem valores de campos diferentes para `Nome` e `Valor de integração`, certifique-se de que seus filtros de exibição de relatório ou lista usem os valores corretos. Use nomes nos filtros `Estado` e `País` e use valores de integração nos filtros `Estado (somente texto)` e `País (somente texto)`. Caso contrário, seus relatórios podem falhar em capturar todos os registros relevantes.

`Ativo`
Torna o país disponível na API de metadados para que os registros que contenham o país possam ser importados. No entanto, a não ser que você também o configure como visível, o país não ficará disponível para os usuários no Salesforce.

`Visível`
Disponibiliza o país aos usuários no Salesforce. Um país deve estar ativo antes de poder ficar visível.

5. Se estiver adicionando um país, clique em **Adicionar**.
6. Se estiver editando um país, especifique as opções de Estados:

`Ativada`
Disponibiliza o estado na API de metadados de modo que os registros que contêm o estado possam ser importados. No entanto, a não ser que você também o configure como visível, o estado não ficará disponível para os usuários no Salesforce.

`Visível`
Disponibiliza o estado aos usuários no Salesforce. Um estado deve estar ativo antes de poder ficar visível.

7. Clique em uma das seguintes opções, se desejar.
   - **Novo estado** para adicionar um estado ou província personalizado. Na página Novo estado, especifique um `Nome de estado`, `Código de estado` e `Valor de integração` e selecione se o novo estado está `Ativo` ou `Visível`. Para salvar o novo estado, clique em **Adicionar**.
   - **Editar** para exibir e editar os detalhes do estado ou da província, incluindo `Nome de estado`, `Código de estado` e `Valor de integração`.
8. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurar listas de opções de estado e país
Listas de opções de Estado e País
Valores de integração para as listas de opções de estado e país
Listas de opções de estado e país e a API de metadados

Listas de opções de estado e país e a API de metadados

Se você está editando muitos valores de integração de listas de opções de estado e país, usar a API de metadados é mais eficiente do que editar valores na Configuração.

É possível usar a API de metadados para editar os estados e países existentes nas listas de opções de estado e país. Não é possível usar a API de metadados para criar ou excluir estados ou países. Primeiro, configure as listas de opções de estado e país na organização com sandbox. Em seguida, use a API de metadados para recuperar as configurações de sandbox e implantá-las na sua organização de produção. Pesquise "AddressSettings" no *Guia do desenvolvedor da API de metadados* para obter informações sobre o trabalho com listas de opções de estado e país na API de metadados.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto Database.com

CONSULTE TAMBÉM:

- Valores de integração para as listas de opções de estado e país
- Editar detalhes de estado e país

Prepare para fazer a varredura de dados de estado e país e personalizações

Antes de mudar de campos de estado e país baseados em texto para listas de opções padronizadas de estado e país, faça uma varredura na sua organização para ver como a mudança irá afetá-la. Esse processo de descoberta mostra onde e como os dados de estado e de país são exibidos em sua organização. O processo de descoberta mostra onde esses dados são usados em personalizações, como modos de exibição de lista e relatórios. Depois de analisar os resultados da varredura, você pode planejar para converter os dados, atualizar as personalizações e ativar as listas de opções de estado e país.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto Database.com

Cada organização tem um processo de descoberta diferente. No caso de algumas organizações, o processo de transição dos campos de texto de estado e país para as listas de opções padronizadas é simples e gerenciável. No entanto, se os metadados de estado e país são usados amplamente na organização, a transição pode ser um processo complicado e demorado. O Salesforce recomenda fazer logo uma varredura da sua organização e repeti-la com frequência de modo que a transição para as novas listas ocorra sem problemas. Mantenha estas melhores práticas e considerações em mente.

- A varredura não converte os dados nem corrige suas personalizações. Converta os dados separadamente e atualize suas personalizações individualmente.
- É possível continuar trabalhando normalmente em sua organização durante a varredura.
- O processo de varredura identifica os pacotes gerenciados afetados, mas não fornece um mecanismo para corrigir problemas neles.
- A varredura não encontra fórmulas que incluem os metadados de estado e país.
- Não é possível usar valores de exibição em regras de validação ou de fluxo de trabalho que utilizam funções de fórmula de comparação. Se as regras de validação ou de fluxos de trabalho nos campos de estado ou país usam `BEGINS`, `CONTAINS`, `ISCHANGED` ou `REGEX`, use `ISPICKVAL` com os valores de código de estado e país nas funções de comparação.
- A varredura não encontra modos de exibição de lista e relatórios pessoais que usam metadados de estado e país. Os próprios usuários devem atualizar essas personalizações individualmente.
- Leads convertidos não são varridos. Os valores de estado e país não são atualizados nos registros de leads convertidos quando você ativar as listas de opções de estado e país.

- Faça varreduras na sua organização várias vezes. Depois de atualizar uma personalização, faça uma nova varredura para garantir que as alterações corrigiram o problema e não criaram outros.

CONSULTE TAMBÉM:

Varredura de dados de estado e país e personalizações

Listas de opções de Estado e País

Varredura de dados de estado e país e personalizações

A varredura de uma organização à procura dos valores de país e estado baseados em texto revela onde e como os dados de país e estado baseados em texto aparecem nos registros existentes. Por exemplo, você pode ver todas as maneiras com as quais "Estados Unidos" é salvo como valor do texto, incluindo "EU", "EUA", "Estados Unidos da América" e até entradas com erros de ortografia, como "Estados Unidos". Além disso, a varredura mostra onde os dados de estado e país são usados em personalizações, incluindo:

- Modos de exibição de lista
- Relatórios
- Regras de validação
- Botões e links personalizados
- Regras de fluxo de trabalho
- Modelos de email
- Conjuntos de campos
- Classes e acionadores do Apex
- Páginas do Visualforce

Quando a varredura é concluída, você recebe dois emails com links para relatórios detalhados: um sobre os dados de endereço e um sobre personalizações. Após analisar os relatórios, você poderá começar as tarefas de converter dados existentes em valores de lista de opções e atualizar as personalizações para que funcionem com os novos campos de listas de opções.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto Database.com

PERMISSÕES DO USUÁRIO

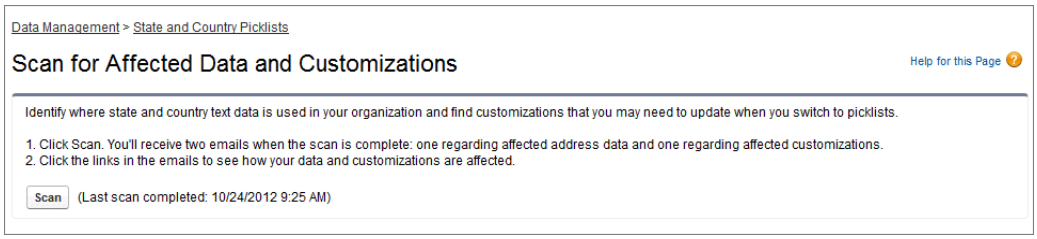
Para fazer a varredura de dados de estado e país e personalizações:

- "Modificar todos os dados"

  E

  "Criar documentos"

1. Em Configuração, insira *`Listas de opções de estado e país`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Listas de opções de estado e país**.
2. Na página de configuração de Listas de opções de estado e país, clique em **Fazer a varredura agora** e, depois, clique em **Fazer varredura**.

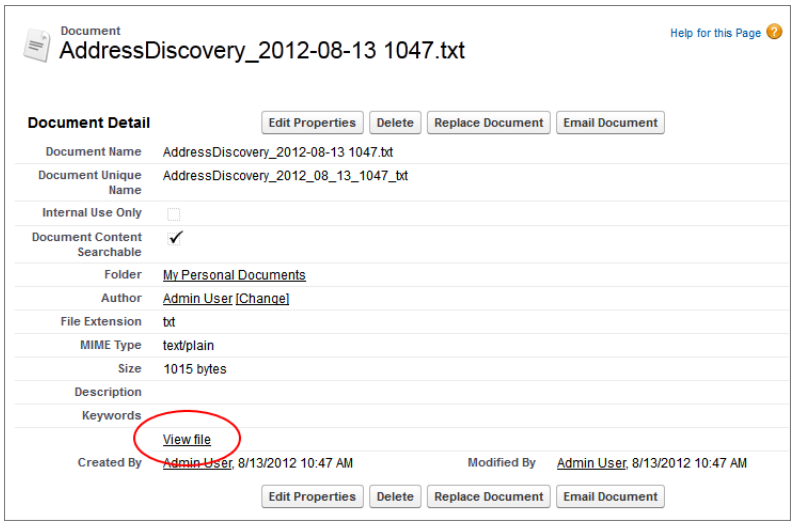

Data Management > State and Country Picklists
Scan for Affected Data and Customizations
Help for this Page
Identify where state and country text data is used in your organization and find customizations that you may need to update when you switch to picklists.
1. Click Scan. You'll receive two emails when the scan is complete: one regarding affected address data and one regarding affected customizations.
2. Click the links in the emails to see how your data and customizations are affected.
Scan
(Last scan completed: 10/24/2012 9:25 AM)

3. Aguarde o email que contém os resultados.

   Dependendo do tamanho e complexidade da sua organização, a geração dos resultados pode levar alguns minutos ou algumas horas.

Nota: Os emails são enviados de noreply@salesforce.com. A linha de assunto deles é: "Varredura de dados de endereço do Salesforce" ou "Varredura de personalização de endereço do Salesforce". Se não receber os emails, confirme se eles não foram capturados por um filtro de spam.

4. Clique no link em cada email para acessar um documento que contém o relatório dos dados afetados ou das personalizações.
5. Na página de detalhes do Documento, clique em **Exibir arquivo**.



CONSULTE TAMBÉM:

Listas de opções de Estado e País

Preparar para converter dados de estado e país

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto Database.com

Se sua organização do Salesforce incluir valores de estado e país baseados em texto, você pode converter esses dados em valores padronizados de lista de opções. A conversão de dados existentes permite continuar trabalhando com os dados depois de mudar para as listas de opções. Digamos que você tenha um relatório que reúne todos os seus leads de representantes de vendas no estado de Washington e que o relatório seja gerado a partir do valor Washington da lista de opções de estado. Para garantir que os registros com valores de estado baseados em texto, como Wash., WA e Washington, sejam incluídos no relatório, converta os dados de estado baseados em texto em valores padronizados da lista de opções.

A conversão dos dados de texto existentes de estado e país em valores padronizados de lista de opções ajuda a garantir a integridade dos dados após a ativação das lista de opções na organização. Os usuários recebem erros de validação ao salvar registros contendo valores de estado ou país que não estão nas listas de opções. Além disso, os relatórios deixam de ser confiáveis quando os registros criados antes da ativação das listas de opções de estado e país contêm valores de estado e país diferentes dos valores dos registros criados por meio de listas de opções.

Ao se converter dados, o Salesforce começa pelos países e depois passa para os estados. Ao executar o processo de conversão, tenha em mente os itens abaixo:

- Salve com frequência. É possível sair da ferramenta de conversão e voltar a ela a qualquer momento.
- É possível continuar trabalhando normalmente em sua organização durante a conversão de dados.

- Não é possível converter dados enquanto é feita a varredura dos dados e personalizações afetados ou enquanto as listas de opções de estado ou país estão sendo implementadas.
- As etapas podem ser repetidas e desfeitas a qualquer momento até você ativar as listas de opções para os usuários. Depois de as listas de opções serem ativadas, não será possível desfazer a conversão.
- Se você usa o Data.com Clean, recomendamos suspender as tarefas do Clean até a conclusão da conversão.

CONSULTE TAMBÉM:

Converter dados de estado e país

Listas de opções de Estado e País

Converter dados de estado e país

Antes de converter os valores de estado e país na configuração de listas de opções de estado e país, configure as listas de opções da sua organização. Dessa forma, quando as listas de opções são ativadas, todos os novos registros criados ou atualizados usam o valor de integração especificado, ajudando a garantir dados consistentes e precisos na sua organização.

Ao converter dados de estado e país baseados em texto em valores compatíveis com listas de opções, selecione valores de texto específicos e escolha os valores padrão aos quais deseja mapeá-los. Por exemplo, é possível selecionar todas as ocorrências de "EUA" e mudá-las para "Estados Unidos".

Converta primeiro os países e, em seguida, estados e províncias.

É possível converter até 2.000 valores de país e até 2.000 valores de estado, mas as listas de opções de estado e país que contêm mais de 1.000 estados ou países podem prejudicar o desempenho.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto Database.com

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para converter dados de estado e país baseados em texto:

- "Modificar todos os dados"

1. Em Configuração, insira *`Listas de opções de estado e país`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Listas de opções de estado e país**.
2. Na página de configuração Listas de opções de estado e país, clique em **Converter agora**. O Salesforce abre a página Converter países. Essa página exibe todos os valores de texto dos países que aparecem na sua organização e o número de vezes que cada valor é usado.
3. Selecione a caixa `Alterar` em um ou mais valores que deseja converter. Por exemplo, selecione `Alterar` em todas as iterações de Estados Unidos.
4. Na área `Alterar para`, escolha o país para o qual deseja converter os valores de texto e clique em **Salvar na lista de mudanças**.

   Nota: Se você mapeia estados ou países para `Valor desconhecido`, os usuários veem estados e países em seus registros. No entanto, os usuários recebem erros ao salvar os registros, a menos que alterem cada estado ou país para um valor válido antes de salvar.

5. Repita as Etapas 3 e 4 com os valores de outros países, como o Canadá. O Salesforce rastreia as mudanças planejadas na área da Lista de mudanças.
6. Quando todos os países estiverem mapeados, clique em **Avançar** para converter os valores de estado.

   Use a coluna País de origem para identificar o país associado a esse estado ou província.

7. Na página Confirmar alterações, clique em **Concluir** para voltar à página de visão geral da configuração ou em **Concluir e ativar as listas de opções** para converter os valores e ativar as listas de opções de estado e país em sua organização.

Algumas observações sobre desfazer:

- Nas páginas Converter países ou Converter estados, clique em **Desfazer** a qualquer momento para reverter os valores da lista de mudanças.

- Na página Converter estados, clique em **Voltar** para retornar à página Converter países e alterar os mapeamentos de países.
- É possível converter os valores de estado e país mesmo depois de clicar em **Concluir**. Contudo, depois que as listas de opções estiverem ativadas não será mais possível editar seus mapeamentos de conversão.

CONSULTE TAMBÉM:

Listas de opções de Estado e País

Ativar e desativar listas de opções de estado e país

Quando você ativa listas de opções de estado e país, essas listas ficam disponíveis para os usuários imediatamente. Mas pode levar algum tempo para o Salesforce preencher os campos de código ISO nos registros existentes. Se os usuários tentam editar o estado ou país de um registro antes do preenchimento do campo de código, o sistema solicita que eles selecionem um valor de código.

1. Em Configuração, insira *Listas de opções de estado e país* na caixa Busca rápida e selecione **Listas de opções de estado e país**.
2. Na página de configuração de Listas de opções de estado e país, clique em **Ativar** para ativar as listas de opções.

   Nota:

   - Também é possível ativar as listas de opções de estado e país ao terminar a conversão de dados existentes baseados em texto para valores de lista de opções. Consulte Converter dados de estado e país.

3. Para desativar as listas de opções de estado e país, clique em **Desativar** na página de configuração de Listas de opções de estado e país.

   Importante: Lembre-se de que, se você desativar as listas de opções de estado e país:

   - No caso dos registros que não foram salvos desde que as listas de opções foram ativadas, os valores de estado e país voltarão a seus valores de texto originais.
   - Para os registros que foram salvos desde que as listas de opções foram ativadas, os valores de integração de estado e país substituirão os valores de texto originais.
   - As referências a listas de opções de estado e país em personalizações — por exemplo: atualizações de campo de fluxos de trabalho, modelos de email e páginas do Visualforce — ficam inválidas.
   - As colunas e filtros que se referem aos campos de lista de opções em relatórios e modos de exibição de lista desaparecem.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto Database.com

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ativar e desativar as listas de opções de estado e país:

- "Modificar todos os dados"

CONSULTE TAMBÉM:

Listas de opções de Estado e País

Lógica de sincronização de campos de listas de opções de estado e país

Quando você salva registros com valores da lista de opções de estado e país, o Salesforce sincroniza os valores de integração e de código do registro referentes a estados e países. Não é possível editar diretamente os valores de integração de estado ou país em páginas de detalhes de registros. Somente é possível editar diretamente os valores de integração de estado ou país dos registros com fluxos de trabalho, Apex code, integrações de API etc.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto Database.com

Alteração	Resultado
Você atualiza o código de estado ou país de um registro com um código válido.	O Salesforce atualiza o valor de integração de estado ou país do registro para que ele corresponda ao código.
Você atualiza o valor de integração de estado ou país de um registro com um código válido.	O Salesforce atualiza o código de estado ou país do registro para que ele corresponda ao valor de integração.
Você remove o código de país do registro, mas não remove o código de estado correspondente.	O Salesforce remove o código de estado do registro, bem como os valores de integração de estado e país.
Você cria ou atualiza um registro com valores de estado e país. O novo estado não faz parte do novo país.	Nenhuma alteração é salva. Você recebe uma mensagem de erro.
Você atualiza os valores de integração e código de estado e país em um registro existente. Os novos valores de integração e código não correspondem.	Nenhuma alteração é salva. Você recebe uma mensagem de erro.
Você cria um registro com valores de integração e código de estado ou país que não correspondem.	O Salesforce atualiza o valor de integração do novo registro para corresponder ao valor do código.

CONSULTE TAMBÉM:

- Listas de opções de Estado e País
- Valores de integração para as listas de opções de estado e país
- Mensagens de erro das listas de opções de estado e país

Mensagens de erro das listas de opções de estado e país

Quando você tenta salvar registros com códigos e valores de texto de estados ou países que não correspondem, vários erros podem ocorrer. Estas informações explicam essas mensagens de erro.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto Database.com

Erro	Causa
País inválido especificado para o campo	O código de país não corresponde a um país existente.
Há um problema com esse país, apesar de ele talvez parecer correto. Selecione um país da lista de países válidos.	O valor de integração de país não corresponde a um país existente. Ou o valor de país foi mapeado para `Valor desconhecido` durante a conversão de dados.
O valor de integração e o código ISO do campo não correspondem	O código e os valores de integração correspondem a estados ou países diferentes.
É necessário especificar um país antes de especificar um valor de estado para o campo	O registro tem um código ou valor de integração de estado, mas não tem um código de país. Não é possível salvar um estado sem um país correspondente.
O país existente não reconhece o valor de estado do campo	O código e os valores de integração de estado pertencem a um estado de outro país.
Estado inválido especificado para o campo	O código de estado não corresponde a um estado existente.

CONSULTE TAMBÉM:

- Listas de opções de Estado e País
- Valores de integração para as listas de opções de estado e país
- Lógica de sincronização de campos de listas de opções de estado e país

Personalizando as configurações de interface do usuário

1. Em Configuração, insira *Interface do usuário* na caixa Busca rápida e selecione **Interface do usuário**.
2. Marque ou desmarque cada caixa de seleção para modificar as configurações da sua organização.
3. Salve suas alterações.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

As configurações da interface do usuário disponíveis variam de acordo com a edição do Salesforce que você tem.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para modificar as configurações de interface do usuário:

- "Personalizar aplicativo"

Configurações da interface do usuário

Ativar seções recolhíveis

As seções recolhíveis dão aos usuários a opção de recolher ou expandir seções em suas páginas de detalhes de registros usando o ícone de seta ao lado do cabeçalho da seção. Ao ativar seções recolhíveis, verifique se os cabeçalhos de seção são exibidos em cada layout de página. As seções permanecerão expandidas ou recolhidas até o usuário alterar as configurações da guia correspondente. Se a sua organização tiver ativado tipos de registro, o Salesforce guardará uma configuração diferente para cada tipo de registro.

Mostrar Criação rápida

A área Criação rápida, na home page da guia, permite que os usuários criem um novo registro rapidamente com um mínimo de informações. Ela é exibida, por padrão, nas home pages das guias de leads, contas, contatos, previsões e oportunidades. É possível controlar se a área Criação rápida deve ser exibida em todas as home pages de guias relevantes.

Nota: A configuração Mostrar Criação rápida também determina se os usuários poderão ou não criar novos registros na caixa de diálogo de pesquisa. Por exemplo, com a configuração ativada, os usuários podem criar uma nova conta na caixa de diálogo de pesquisa da conta durante a criação ou edição de um contato. A criação de novos registros na caixa de diálogo de pesquisa só ficará disponível se a Criação rápida estiver disponível para o tipo de registro selecionado. Além disso, os usuários sempre precisam da permissão "Criar" apropriada para utilizar a Criação rápida, mesmo ela sendo exibida para todos os usuários.

Ativar detalhes de navegação

Os detalhes de navegação exibem uma tela adicional interativa contendo informações detalhadas de um registro quando os usuários passam o cursor do mouse sobre um link para esse registro na lista Itens recentes da barra lateral ou em um campo de pesquisa em uma página de detalhes do registro. Os usuários podem exibir informações de um registro rapidamente antes de clicar em **Exibir** na página de detalhes do registro ou em **Editar** na página de edição. Os campos exibidos nos detalhes de navegação são definidos pelo layout de página em miniatura do registro. Os campos exibidos nos detalhes de navegação do documento não podem ser personalizados. Essa opção está ativa por padrão.

Nota: Para visualizar detalhes de navegação de um registro, os usuários devem ter acesso de compartilhamento a ele, assim como a segurança no nível de campo necessária para os campos no layout de página em miniatura.

Ativar links de navegação da lista relacionada

Os links de navegação da lista relacionada são exibidos na parte superior das páginas de detalhes do registro e das páginas de detalhes do objeto personalizado em Configuração. Os usuários podem passar o mouse sobre um link de navegação da lista relacionada para exibir a lista relacionada correspondente e seu número de registros em uma tela adicional interativa que permite aos usuários exibir e gerenciar rapidamente os itens da lista relacionada. Os usuários também podem clicar em um link de navegação da lista relacionada para descer até o conteúdo da lista relacionada sem precisar rolar a página para baixo. A caixa de seleção Ativar links de navegação da lista relacionada é marcada por padrão.

Ativar carregamento separado de listas relacionadas

Quando ativada, os usuários verão imediatamente os detalhes do registro principal. À medida que os dados da lista relacionada forem carregados, os usuários verão um indicador de progresso. O carregamento separado pode melhorar o desempenho nas

páginas de detalhe do registro para organizações com grandes números de listas relacionadas. Essa opção está desativada por padrão. Observe que esta opção não se aplica às páginas do Visualforce, às páginas do usuário, ao portal de auto-atendimento ou a outras páginas para as quais você não consiga controlar o layout.

Ativar Edição inline

A edição inline permite que usuários editem rapidamente valores de campo, diretamente em uma página de detalhes do registro. Esta opção é habilitada por padrão e se aplica a todos os usuários da sua organização.

Nota: Isso não ativa a edição inline para perfis. Selecione `Ativar modos de exibição das listas avançadas de perfis` em Configuração.

Ativar listas avançadas

As listas avançadas permitem exibir, personalizar e editar rapidamente os dados de lista para aumentar a sua produtividade diária. Quando ativada com a configuração `Ativar edição inline`, os usuários também podem editar registros diretamente na lista, sem saírem da página. editar registros diretamente na lista.

Nota: Isso não ativa as listas avançadas para perfis. Selecione `Ativar modos de exibição das listas avançadas de perfis` em Configuração.

Selecione Habilitar novo tema de interface do usuário

Nota: Começando com a versão Summer '10, as novas organizações têm o novo tema da interface do usuário ativado por padrão.

O novo tema da interface do usuário atualiza a aparência e o comportamento do Salesforce e move os links do usuário, como Configuração e Logout, sob o nome do usuário para todos os usuários em sua organização. O tema da nova interface de usuário não é suportado em Portais, na guia Console.

Somente usuários com navegadores suportados visualizam o tema da nova interface de usuário.

Ative o organizador de barra da guia

O Organizador da barra de guia ordena automaticamente as guias na barra de guia principal para evitar a rolagem horizontal da página. Ele determina de modo dinâmico quantas guias podem ser exibidas com base na largura da janela do navegador e coloca as guias que ultrapassam a área visível do navegador em uma lista suspensa.

Nota: Observe as seguintes limitações:

- O Organizador da barra de guia não está disponível com o portal do parceiro ou com o portal do cliente.
- O Organizador da barra de guia está disponível apenas com o novo tema de interface do usuário. As empresas que utilizam o antigo tema de interface do usuário podem habilitar o recurso, mas ele não estará disponível para os usuários até que o novo tema também seja habilitado.
- O Organizador da barra de guia não está disponível no Internet Explorer 6.

Ativar modos de exibição de lista da área de impressão

Modos de exibição de lista da área de impressão permitem que os usuários imprimam modos de exibição de lista facilmente. Se ativadas, os usuários podem clicar no link **Exibir área de impressão** em qualquer modo de exibição de lista para abrir uma nova janela do navegador com o modo de exibição de lista atual em um formato simples, pronto para imprimir. O link se localiza ao lado do link **Ajuda para esta página** na barra de título colorida da página.

Ativar corretor ortográfico

Disponível em todas as edições. Quando ativado, o botão **Verificar ortografia** será exibido em determinadas áreas do aplicativo em que o texto é inserido, como enviar um email ou ao criar eventos, tarefas, casos, notas e soluções. Clicar no botão verifica a ortografia do seu texto. O corretor ortográfico não suporta todos os idiomas suportados pelo Salesforce. Por exemplo, o corretor ortográfico não suporta tailandês, russo e idiomas de byte duplo, como japonês, coreano ou chinês.

Ativar corretor ortográfico em tarefas e compromissos

Disponível em todas as edições. Ativa o botão **Verificar ortografia** quando os usuários criam ou editam tarefas ou eventos. O corretor ortográfico analisa o campo `Descrição` em compromissos e o campo `Comentários` em tarefas.

Ativar a personalização das páginas de perfil de usuário do Chatter

Permite aos administradores personalizar as guias da página de perfil de usuário do Chatter. Isso inclui adicionar guias personalizadas ou remover as guias padrão. Se desativado, os usuários veem apenas as guias Feed e Visão geral.

Configurações da barra lateral

Ativar barra lateral recolhível

A barra lateral recolhível permite que os usuários a exibam ou ocultem em todas as páginas que normalmente incluem a barra lateral. Quando ativada, a barra lateral recolhível torna-se disponível a todos os usuários da organização, mas cada usuário pode escolher a própria preferência para exibir a barra lateral. Os usuários podem deixar a barra lateral permanentemente visível ou recolhê-la e mostrá-la somente quando necessário. Para isso, basta clicar na borda da barra lateral recolhível.

Nota: Os usuários do centro de atendimento não verão chamadas recebidas se eles reduzirem a barra lateral.

Dica: Se sua organização usa divisões, é recomendável manter a barra lateral fixa e visível o tempo todo; assim, você sempre pode acessar a lista suspensa Divisões.

Mostrar componentes personalizados da barra lateral em todas as páginas

Se você tem layouts de home page personalizados que incluem componentes na barra lateral, essa opção disponibiliza os componentes da barra lateral em todas as páginas para todos os usuários da sua organização. Se desejar que apenas determinados usuários exibam os componentes da barra lateral em todas as páginas, atribua a permissão "Mostrar barra lateral personalizada em todas as páginas" a esses usuários.

Configurações do calendário

Ativar links de navegação da home page para compromissos

Ativa links de navegação na seção de calendário da guia Início. Na guia Início, os usuários podem passar o mouse sobre o assunto de um compromisso para ver seus detalhes em uma tela adicional interativa. Essa opção está ativa por padrão. Essa caixa de seleção só controla a guia Início; links de navegação estão sempre disponíveis em outros modos de exibição de calendário.

Os campos disponíveis na tela adicional de detalhes do compromisso e telas adicionais de edição são definidos em um layout de página em miniatura.

Nota: Se você criar compromissos de dia inteiro, recomendamos adicionar o campo `Compromisso de dia inteiro` ao layout de página em miniatura.

Ativar edição arrastar-e-soltar em modos de exibição de calendário

Ativa arrastar eventos em exibições de calendário diárias e semanais de um único usuário. Desse modo, os usuários podem reagendar compromissos sem sair da página. Essa opção está ativa por padrão.

Nota: Os modos de exibição de calendário poderão ser carregados mais lentamente quando essa caixa de seleção estiver ativa.

Ativar compromissos por clicar-e-criar no modo de exibição Calendário

Permite que os usuários criem compromissos nas exibições diária e semanal do calendário ao clicarem duas vezes em um time slot específico e inserirem os detalhes do compromisso em uma página adicional interativa. Os campos disponíveis na tela adicional de detalhes do compromisso e telas adicionais de edição são definidos em um layout de página em miniatura.

Observe que compromissos recorrentes e compromissos com várias pessoas não têm suporte do tipo clicar-e-criar na exibição do calendário.

Ativar agendamento por arrastar-e-soltar nas exibições em lista.
Permite que os usuários criem compromissos associados a registros, arrastando-os das exibições em lista para as exibições de calendário semanal e informando os detalhes do compromisso em uma página adicional interativa. Essa opção está desativada por padrão. Os campos disponíveis na tela adicional de detalhes do compromisso e telas adicionais de edição são definidos em um layout de página em miniatura.

Ativar links de navegação para a lista Minhas tarefas
Ativa links de navegação para tarefas na seção Minhas tarefas da guia Início e no modo de exibição Dia do calendário. Essa opção está ativa por padrão. Os usuários podem passar o cursor do mouse sobre o assunto de uma tarefa para ver os detalhes dela em uma tela adicional interativa.

As informações apresentadas nessas telas adicionais são configuradas pelo administrador.

Configurações de nome

Nota: Entre em contato com o suporte ao cliente do Salesforce para ativar as configurações de nome.

Ativar nomes do meio para nomes de pessoa
Essa opção permite mostrar o campo `Nome do meio` referente a objetos de pessoa, para que você possa representar melhor o nome de uma pessoa associada ao registro.

Ativar sufixos de nome para nomes de pessoas
Essa opção permite mostrar o campo `Sufixo` referente a objetos de pessoa, para que você possa representar melhor o nome de uma pessoa associada ao registro.

Configurações

Ativar editor avançado de layout de página
Quando ativado, o editor avançado de layout de página substitui a interface atual para editar os layouts de página com um editor WYSIWYG repleto de recursos que contém todas as funcionalidades do editor de layout de página original e muitos outros avanços.

Ativar os modos de exibição das listas avançadas de perfis
Ativa exibições de lista aprimoradas e edição inline na página de lista de perfis. Com a edição inline nas visualizações da lista de perfis aprimorada, você pode gerenciar vários perfis ao mesmo tempo.

Habilitar interface de usuário de perfil avançada
Habilita a interface de usuário de perfil avançada, que permite navegar, pesquisar e modificar facilmente as configurações de um único perfil.

Ativar API de streaming
Ativa a API de streaming, que permite receber notificações sobre alterações em dados que correspondam a uma consulta SOQL definida, de forma segura e escalável. Esse campo está marcado por padrão. Se você não vir essa caixa de seleção, verifique primeiro se sua edição do Salesforce tem acesso à API. Se sua edição do Salesforce tiver acesso à API e você não vir a caixa de seleção, entre em contato com salesforce.com.

Ativar truncagem de objeto personalizado
Ativa a truncagem de objeto personalizado, que remove permanentemente todos os registros de um objeto personalizado, ao mesmo tempo que mantém o objeto e seus metadados intactos para uso futuro.

Ativar a interface de usuário de configuração aprimorada
Quando desativada, os usuários com o Salesforce Classic acessam suas configurações pessoais a partir do menu Configuração. Quando ativada, os usuários com o Salesforce Classic acessam suas configurações pessoais a partir do menu Minhas configurações, acessível no menu de nome do usuário. Além disso, o link Configuração é movido do menu do nome de usuário para o menu do Aplicativo Force.com. Se essa configuração for alterada, certifique-se de notificar todos os usuários na sua organização.

Ativar a pesquisa avançada de configuração (beta)

Quando ativada, os usuários podem procurar páginas de Configuração, perfis personalizados, conjuntos de permissões, grupos públicos, papéis ou usuários a partir da barra lateral na Configuração. Quando desativada, os usuários podem procurar apenas páginas de Configuração.

Nota:

- A Pesquisa de configuração avançada está no beta. Ela apresenta qualidade de produção, mas tem limitações conhecidas.
- Alguns itens pesquisáveis (como conjuntos de permissões) não estão disponíveis em algumas edições. Os usuários não podem pesquisar por itens que não estão incluídos em sua edição.

Configurações avançadas

Ativar mala direta estendida

Ativa Mala direta estendida para a sua organização. Quando estiver marcado, o link **Malas diretas em massa** estará disponível na área Ferramentas das home pages de contas, contatos e leads. Além disso, malas diretas específicas solicitadas na lista relacionada Histórico de atividades de um registro são realizadas com a funcionalidade Mala direta estendida.

A Mala direta estendida só está disponível mediante solicitação. Entre em contato com o suporte ao cliente do Salesforce se estiver interessado nesse recurso.

Serviços de mapas e locais

Os serviços de mapas e locais usam o Google Maps para exibir mapas em campos de endereço padrão, permitir a criação de mapas do Visualforce e ajudar os usuários a inserir novos endereços com preenchimento automático.

Para gerar uma imagem de mapa, o endereço deve incluir os campos de rua e cidade, e o estado, CEP ou país. Se alguma informação obrigatória estiver faltando no campo de endereço, o mapa não será exibido na página de detalhes do registro.

A imagem do mapa no endereço é estática, mas, ao clicar nela, você abre o Google Maps em uma nova guia do navegador na área de trabalho e abre um aplicativo de mapa em um dispositivo móvel.

Se o acesso offline ao Salesforce1 está ativado na sua organização, o mapa não é exibido quando o dispositivo do usuário está offline.

Para ativar os serviços de mapa e locais da sua organização:

1. Em Configuração, insira *Mapas* na caixa `Busca rápida`, selecione **Configurações de mapas e local** e clique em **Editar**.
2. Marque `Ativar serviços de mapas e locais`.
3. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para modificar mapas e configurações de local:

- "Personalizar aplicativo"

Preenchimento automático de endereços padrão

Você pode ativar o preenchimento automático de endereços padrão para todos os usuários do Salesforce1. Dessa forma os usuários podem inserir texto em campos de endereço padrão e ver possíveis endereços correspondentes em uma lista de opções.

O preenchimento automático de resultados de lista de opções de endereços padrão é otimizado para estes países:

- EUA
- Japão
- Reino Unido
- Canadá
- Austrália
- Alemanha
- França
- Holanda
- Brasil
- Espanha
- Rússia
- Suécia

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para modificar mapas e configurações de local:
- "Personalizar aplicativo"

Para ativar o preenchimento automático em campos de endereço padrão:

1. Em Configuração, insira *Mapas* na caixa `Busca rápida`, selecione **Configurações de mapas e local** e clique em **Editar**.
2. Marque `Ativar o preenchimento automático em campos de endereço padrão`.
3. Clique em **Salvar**.

Nota:

- O preenchimento automático de campos de endereço padrão está disponível para todas as versões do Salesforce1 e do Lightning Experience.

Personalizar relatórios e painéis

Configure relatórios e painéis para prover informações aos usuários da maneira que melhor lhes atenda.

Para acessar essa página, em Configuração, insira *Relatórios* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de relatórios e painéis**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para modificar as configurações do relatório e do painel:

- "Personalizar aplicativo"

NESTA SEÇÃO:

Fornecer recursos de conveniência para os usuários de relatórios e painéis

É possível ativar ou desativar vários recursos da interface do usuário que podem ajudar os usuários a aproveitar melhor os relatórios e painéis. Essas configurações proporcionam conveniência e facilidade de uso; não afetam os dados retornados nos relatórios e painéis.

Permitir que usuários se inscrevam para notificações de relatório

Permitir que usuários se inscrevam para receber notificações quando algumas métricas de relatórios atingirem as condições especificadas.

Personalizar as notificações de email do relatório e do painel

Escolha como os usuários serão notificados sobre alterações de informações nos relatórios e painéis que utilizam.

Configurar um tipo de relatório personalizado

Um *tipo de relatório* define o conjunto de registros e campos disponíveis para um relatório com base nos relacionamentos entre um objeto principal e seus objetos relacionados. Os relatórios exibem apenas os registros que atendem aos critérios definidos no tipo de relatório.

Ativar compartilhamento aprimorado para relatórios e painéis

Quando você ativa o compartilhamento analítico, o Salesforce converte os níveis de acesso de pasta existentes do usuário para usar os níveis de acesso novos e mais detalhados.

Configurar relatórios de tendências de histórico

Para colocar relatórios de tendências históricas à disposição dos usuários, use filtros para configurar a quantidade de dados capturados para relatórios de tendências de histórico. Em seguida, selecione os campos necessários para relatórios históricos.

CONSULTE TAMBÉM:

Atualizar o Assistente de relatório

Fornecer recursos de conveniência para os usuários de relatórios e painéis

É possível ativar ou desativar vários recursos da interface do usuário que podem ajudar os usuários a aproveitar melhor os relatórios e painéis. Essas configurações proporcionam conveniência e facilidade de uso; não afetam os dados retornados nos relatórios e painéis.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para modificar as configurações do relatório e do painel:
- "Personalizar aplicativo"

NESTA SEÇÃO:

Permitir que os usuários visualizem cabeçalhos de relatório enquanto rolam a tela

Os cabeçalhos de relatório flutuantes mantêm os cabeçalhos de linhas e colunas à vista, ainda que os usuários rolem até o último resultado de relatório.

Ajudar os usuários a localizar painéis rapidamente

O localizador de painéis usa preenchimento automático para ajudar os usuários a localizar painéis rapidamente na guia Painéis inserindo as primeiras letras do nome no filtro de pesquisa.

Permitir que os usuários publiquem componentes de painel no Chatter

Os instantâneos de componentes de painéis permitem que usuários publiquem imagens estáticas de componentes de painéis nos feeds do Chatter, tornando o instantâneo visível a todos os usuários.

Excluir aviso de isenção de informações confidenciais de relatórios

Por padrão, o rodapé dos relatórios contém um aviso que diz "Informações confidenciais - Não distribuir". O aviso lembra aos usuários para ter cuidado ao compartilhar os relatórios, ajudando a garantir que terceiros não tenham acesso a eles. Ao seu critério, você pode excluir o aviso de seus relatórios.

Permitir que os usuários visualizem cabeçalhos de relatório enquanto rolam a tela

Os cabeçalhos de relatório flutuantes mantêm os cabeçalhos de linhas e colunas à vista, ainda que os usuários rolem até o último resultado de relatório.

Com cabeçalhos de relatório flutuantes, os usuários podem rolar até o final de relatórios longos sem precisar voltar ao início para ver os nomes das colunas.

Eles também podem clicar nos cabeçalhos de relatório flutuantes para classificar os dados em uma coluna específica. Quando os usuários classificam os dados clicando em um cabeçalho de relatório flutuante, o relatório é atualizado e os redireciona ao início dos seus resultados.

Os cabeçalhos flutuantes só estão disponíveis para relatórios tabulares, resumidos e de matriz.

1. Em Configuração, insira *Relatórios* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de relatórios e painéis**.
2. Selecione ou desmarque **Ativar cabeçalhos de relatório flutuantes**.
3. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para modificar as configurações do relatório e do painel:
- "Personalizar aplicativo"

Ajudar os usuários a localizar painéis rapidamente

O localizador de painéis usa preenchimento automático para ajudar os usuários a localizar painéis rapidamente na guia Painéis inserindo as primeiras letras do nome no filtro de pesquisa.

Todos os painéis que correspondem ao texto são exibidos dinamicamente na lista suspensa. A lista exibe os painéis que o usuário exibiu recentemente e, em seguida, outros painéis aparecem em ordem alfabética segundo as pastas. Os primeiros 1000 resultados são exibidos em uma lista única; acima de 1000, 500 resultados são exibidos por página. Os usuários só visualizam painéis nas pastas que eles podem acessar. Desative esta opção para usar a lista suspensa estática, então.

Essa opção é ativada por padrão.

1. Em Configuração, insira *Relatórios* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de relatórios e painéis**.
2. Selecione ou desmarque **Ativar o localizador de painéis**.
3. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para modificar as configurações do relatório e do painel:
- "Personalizar aplicativo"

Permitir que os usuários publiquem componentes de painel no Chatter

Os instantâneos de componentes de painéis permitem que usuários publiquem imagens estáticas de componentes de painéis nos feeds do Chatter, tornando o instantâneo visível a todos os usuários.

1. Certifique-se de que o rastreamento de feeds do Chatter para painéis esteja ativado.
2. Em Configuração, insira *Relatórios* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de relatórios e painéis**.
3. Selecione ou desmarque **Ativar instantâneos de componente do painel**.

Importante: Essa opção permite que os usuários substituam as configurações de visibilidade de painéis, tornando os instantâneos visíveis a todos os usuários do Chatter. Embora isso facilite compartilhar dados específicos do tempo sem ter de adicionar pessoas às pastas de painéis, lembre-se de que os usuários poderão em querer publicar informações sigilosas ou confidenciais.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para modificar as configurações do relatório e do painel:
- "Personalizar aplicativo"

Excluir aviso de isenção de informações confidenciais de relatórios

Por padrão, o rodapé dos relatórios contém um aviso que diz "Informações confidenciais - Não distribuir". O aviso lembra aos usuários para ter cuidado ao compartilhar os relatórios, ajudando a garantir que terceiros não tenham acesso a eles. Ao seu critério, você pode excluir o aviso de seus relatórios.

1. Em Configuração, insira *Configurações de relatórios e painéis* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de relatórios e painéis**.
2. Selecione **Excluir aviso de isenção de relatórios exportados** e **Excluir aviso de isenção de páginas de execução de relatórios e de páginas de exibição para impressão**.
3. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para modificar as configurações do relatório e do painel:
- "Personalizar aplicativo"

Permitir que usuários se inscrevam para notificações de relatório

Permitir que usuários se inscrevam para receber notificações quando algumas métricas de relatórios atingirem as condições especificadas.

1. Em Configuração, insira *Notificações de relatório* na caixa Busca rápida e selecione **Notificações de relatório**.
2. Selecione a opção para ativar as notificações de relatórios.
3. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para modificar as configurações do relatório e do painel:
- "Personalizar aplicativo"

Personalizar as notificações de email do relatório e do painel

Escolha como os usuários serão notificados sobre alterações de informações nos relatórios e painéis que utilizam.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para modificar as configurações do relatório e do painel:
- "Personalizar aplicativo"

1. Em Configuração, insira *`Notificações por email`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Notificações por email**.
2. Marque ou desmarque as seguintes opções para modificar as notificações da sua organização:

   Permitir que relatórios e painéis sejam enviados aos usuários do portal

   Se você ativar essa opção, todos os usuários internos e do portal especificados como destinatários receberão relatórios e painéis. Se esta opção não estiver ativada, somente os usuários internos do Salesforce poderão receber notificações de relatórios e atualização do painel.

   Essa opção, desativada por padrão, está disponível para organizações que usam as edições Enterprise, Unlimited e Performance que tenham o Portal de clientes ou o portal do parceiro configurados.

   `Usar imagens compatíveis com o Lotus Notes nos emails do painel`

   As notificações de atualização do painel podem ser enviadas a usuários específicos quando for concluída uma atualização programada do painel. Por padrão, o Salesforce envia imagens nos emails do painel como arquivos `.png` (Portable Network Graphic), que não são suportados pelo Lotus Notes. Quando você ativar a opção `Usar imagens compatíveis com o Lotus Notes nos emails do painel`, o Salesforce usará imagens `.jpg`, suportadas pelo Lotus Notes, ao enviar emails do painel. É necessária a permissão "Agendar painéis" para exibir essa opção.

   Nota: Os emails de painel que contêm imagens compatíveis com o Lotus Notes são substancialmente maiores, e a qualidade de imagem pode ser inferior.

3. Clique em **Salvar**.

Configurar um tipo de relatório personalizado

Um *tipo de relatório* define o conjunto de registros e campos disponíveis para um relatório com base nos relacionamentos entre um objeto principal e seus objetos relacionados. Os relatórios exibem apenas os registros que atendem aos critérios definidos no tipo de relatório.

Por exemplo, um administrador pode criar um tipo de relatório que mostra apenas aplicativos de tarefa que possuem um currículo associado; aplicativos sem currículo não são mostrados nos relatórios que usam esse tipo. O administrador também pode mostrar registros que *podem* ter registros relacionados—por exemplo, aplicativos com ou sem currículos. Nesse caso, todos os aplicativos, tendo ou não currículos, ficam disponíveis para os relatórios usando esse tipo.

Você pode criar tipos de relatório personalizados que os usuários podem usar para gerar relatórios sobre os relatórios e painéis da sua organização. Ao definir um tipo de relatório personalizado, selecione Relatórios ou Painéis na lista suspensa `Objeto principal` na página Novo tipo de relatório personalizado.

Dica: Ao terminar de criar o tipo de relatório, considere algumas maneiras de fazer ainda mais com ele:

- Adicione o tipo de relatório personalizado a aplicativos carregados no Force.com AppExchange.
- Os usuários designados como tradutor e com permissão de "Exibir configuração" podem traduzir tipos de relatórios personalizados usando o Workbench de tradução.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou atualizar tipos de relatórios personalizados:

- "Gerenciar tipos de relatórios personalizados"

Para excluir tipos de relatórios personalizados:

- "Modificar todos os dados"

NESTA SEÇÃO:

1. Criar um tipo de relatório personalizado
   Escolha o objeto primário que você deseja que seu novo tipo de relatório suporte e confira-lhe um nome e uma descrição útil. Marque-o como "em desenvolvimento" até estar pronto para ser disponibilizado para que os usuários criem relatórios.
2. Adicione objetos filho ao seu tipo de relatório personalizado
   Para permitir que os relatórios puxem dados de mais de um objeto primário, considere adicionar um ou mais objetos relacionados ao seu tipo de relatório.
3. Projete o layout do campo para relatórios criados a partir do seu tipo e relatório personalizado
   Depois de definir um tipo de relatório personalizado e escolher os relacionamentos de objeto, você pode especificar os campos padrão e personalizados que um relatório pode exibir quando criado ou executado a partir de um tipo de relatório personalizado.
4. Gerenciar tipos de relatório personalizados
   Depois de criar um tipo de relatório personalizado, você poderá personalizar, editar e excluir esse relatório.
5. Limites de tipos de relatórios
   Os tipos de relatórios personalizados estão sujeitos a alguns limites para garantir um alto desempenho e usabilidade.

Criar um tipo de relatório personalizado

Escolha o objeto primário que você deseja que seu novo tipo de relatório suporte e confira-lhe um nome e uma descrição útil. Marque-o como "em desenvolvimento" até estar pronto para ser disponibilizado para que os usuários criem relatórios.

1. Em Configuração, insira *Tipos de relatório* na caixa Busca rápida e selecione **Tipos de relatório**.
2. Clique em **Novo tipo de relatório personalizado**.
3. Selecione o Objeto principal para o tipo de relatório personalizado.

   Dica:

   - Você pode escolher entre todos os objetos — até os que você não tem permissão para visualizar. Isso permite que você crie tipos de relatórios para uma variedade de usuários.
   - Depois de salvar um tipo de relatório, não será possível alterar o objeto principal.
   - Se o objeto principal em um tipo de relatório for um objeto personalizado e o objeto personalizado for excluído, o tipo de relatório e os relatórios criados a partir dele serão excluídos automaticamente.
   - Se você remover um objeto de um tipo de relatório, todas as referências a esse objeto e seus objetos associados serão automaticamente removidas dos relatórios e painéis baseados nesse tipo.

4. Insira o Rótulo de tipo de relatório e o Nome do tipo de relatório. O rótulo pode ter até 50 caracteres. O nome é usado pela API SOAP.
5. Digite uma descrição para o tipo de relatório personalizado, de até 255 caracteres.

   Nota: Forneça uma descrição significativa para que os usuários tenham uma boa ideia dos dados que estão disponíveis nos relatórios. Por exemplo: *Contas com contatos. Relatório sobre contas e seus contatos. Contas sem contatos não são mostradas.*.

6. Selecione a categoria na qual deseja armazenar o tipo de relatório personalizado.
7. Selecione um Status de implantação:
   - Escolha Em desenvolvimento durante o projeto e o teste, assim como na edição. O tipo de relatório e seus relatórios são ocultos de todos os usuários, exceto aqueles que têm a permissão "Gerenciar tipos de relatórios personalizados". Somente os usuários com essa permissão podem criar e executar relatórios usando os tipos de relatório em desenvolvimento.
   - Escolha Implantado quando estiver pronto para permitir que os usuários acessem o tipo de relatório.

   Nota: O Status de implantação de um tipo de relatório personalizado é alterado de Implantado para Em desenvolvimento se o objeto principal for um objeto personalizado cujo Status de implantação altera da mesma forma.

8. Clique em **Avançar**.

   Nota: Um desenvolvedor pode editar um tipo de relatório personalizado em um pacote gerenciado após a liberação e pode adicionar novos campos. Os assinantes recebem automaticamente essas alterações ao instalarem uma nova versão do pacote gerenciado. No entanto, os desenvolvedores não podem remover objetos do tipo de relatório depois que o pacote for liberado. Se você excluir um campo de um relatório personalizado que faz parte de um pacote gerenciado e o campo excluído fizer parte do particionamento ou for usado em agrupamento, você receberá uma mensagem de erro.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou atualizar tipos de relatórios personalizados:

- "Gerenciar tipos de relatórios personalizados"

Para excluir tipos de relatórios personalizados:

- "Modificar todos os dados"

Adicione objetos filho ao seu tipo de relatório personalizado

Para permitir que os relatórios puxem dados de mais de um objeto primário, considere adicionar um ou mais objetos relacionados ao seu tipo de relatório.

1. Clique na caixa abaixo do objeto principal.
2. Selecione um objeto filho.

   Somente os objetos relacionados são mostrados.

   Dica: Digite na caixa de pesquisa para localizar objetos rapidamente.

3. Para cada objeto filho, selecione um dos seguintes critérios:
   - `Cada registro "A" deve ter pelo menos um registro "B" relacionado.` Somente os registros pai com registros filho serão mostrados no relatório.
   - `Registros "A" podem ou não ter registros "B" relacionados.` Os registros pai são mostrados, tendo ou não registros filho.

   Quando os usuários são o objeto principal, selecione os objetos filho por campo. Por exemplo, Contas (Proprietário da conta) ou Contas (Criada por).

4. Adicione até três objetos filho.

   O número de filhos depende dos objetos que você escolher.

5. Clique em **Salvar**.

Exemplo:

- Se você selecionar que o objeto A pode ou não pode possuir o objeto B, todos os objetos subseqüentes incluirão automaticamente a associação "pode ou não pode" no tipo de relatório personalizado. Por exemplo, se as contas forem o objeto primário, e os contatos o objeto secundário, e você escolher que as contas podem ou não possuir contatos, qualquer objeto terciário e quaternário incluído no tipo de relatório personalizado assumirá como padrão a associação do tipo "pode ou não pode".
- Campos em branco são exibidos nos resultados de relatório para o objeto B quando o objeto A não possui o objeto B. Por exemplo, se um usuário executar um relatório em contas com ou sem contatos, os campos de contato serão exibidos em branco para contas sem contatos.
- Nos relatórios em que o objeto A pode ou não ter o objeto B, você não pode usar a condição OU para filtragem entre vários objetos. Por exemplo, se você inserir critérios de filtro *`Nome da conta começa com M OU Nome do contato começa com M`*, uma mensagem de erro será exibida informando que os critérios de filtro estão incorretos.
- A opção `Limite de linha` nos relatórios tabulares só mostra campos do objeto principal nos relatórios criados conforme os tipos de relatórios personalizados onde o objeto A pode ou não ter o objeto B. Por exemplo, em uma conta com ou sem relatório de contatos, somente campos de contas são mostrados. Os campos de objetos após uma associação pode-ou-não nos tipos de relatórios personalizados não são mostrados. Por exemplo, em uma conta com contatos com ou sem relatório de casos, somente campos de contas e contatos estão disponíveis para uso. Além disso, os relatórios existentes podem não ser executados, ou desconsiderar a lista suspensa `Limite de linha` se tiverem sido criados por meio de tipos de relatórios personalizados em que as

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou atualizar tipos de relatórios personalizados:
- "Gerenciar tipos de relatórios personalizados"

Para excluir tipos de relatórios personalizados:
- "Modificar todos os dados"

associações de objetos tenham sido alteradas do objeto A com objeto B para objeto A com ou sem objeto B.

Projete o layout do campo para relatórios criados a partir do seu tipo e relatório personalizado

Depois de definir um tipo de relatório personalizado e escolher os relacionamentos de objeto, você pode especificar os campos padrão e personalizados que um relatório pode exibir quando criado ou executado a partir de um tipo de relatório personalizado.

Nota: Os campos personalizados aparecem em tipos de relatório personalizado apenas se forem adicionados ao layout da página daquele tipo de relatório.

1. Em Configuração, insira *Tipos de relatório* na caixa `Busca rápida` e selecione **Tipos de relatório** para exibir a página Todos os tipos de relatórios personalizados.
2. Selecione o tipo de relatório que deseja editar e clique em **Editar Layout** na seção Campos disponíveis para relatórios.

   Você pode clicar em **Visualizar Layout** para visualizar os campos que serão exibidos na página Selecionar colunas de um relatório personalizado ou que serão executados a partir desse tipo de relatório.

   Nota: Ao visualizar esse layout, todos os campos e objetos serão exibidos, incluindo campos e objetos aos quais você não tenha permissão de acesso. Porém, você não pode acessar dados armazenados nos campos ou objetos aos quais você não tem permissão de acesso.

3. Selecione os campos na caixa à direita e arraste-os para uma seção à esquerda.

   Dica: Você pode exibir campos específicos do objeto selecionando um objeto da lista suspensa `Exibir`.

4. Opcionalmente, clique em **Adicionar campos relacionados via pesquisa** para exibir a sobreposição Adicionar campos via pesquisa.

   A partir daqui, você adicionar campos via relação de pesquisa na lista suspensa `Exibir` do objeto selecionado com outros objetos.

   - Um campo de pesquisa é aquele em um objeto que exibe informações de outro objeto. Por exemplo, o `Nome de contato` em uma conta.
   - Um tipo de relatório personalizado pode conter os campos disponíveis pela busca por quatro níveis re relacionamentos de busca. Por exemplo: para uma conta, você pode obter o proprietário da conta, o gerente do proprietário da conta, o papel do gerente e o papel do pai do papel.
   - Você só pode adicionar campos via pesquisa que estejam associados a objetos incluído no tipo de relatório personalizado. Por exemplo, se você adicionar o objeto da conta ao tipo de relatório personalizado, então você poderá adicionar campos de objetos com os quais as contas têm um relacionamento de pesquisa.
   - Selecionando um campo de pesquisa na camada Adicionar campos via pesquisa poderá possibilitar o seu acesso a campos de pesquisa adicionais de outros objetos com os quais há um relacionamento de pesquisa. Por exemplo, se você selecionar o campo `Nome do contato` em casos, poderá selecionar o campo `Conta` nos contatos, pois as contas têm um relacionamento de pesquisa com contatos que têm um relacionamento de pesquisa com casos.
   - Os campos exibidos na camada Adicionar campos via pesquisa não incluem campos de pesquisa para objetos principais. Por exemplo, se as contas forem o objeto principal no tipo de relatório personalizado e os contatos forem o objeto secundário, então, a camada Adicionar campos via pesquisa não exibirá os campos de pesquisa de contas para contatos.
   - Campos adicionados ao layout através do link **Adicionar campos relacionados via pesquisa** são automaticamente incluídos na seção do objeto no qual eles são um campo de pesquisa. Por exemplo, se você adicionar o campo `Contato` como uma

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou atualizar tipos de relatórios personalizados:
- "Gerenciar tipos de relatórios personalizados"

Para excluir tipos de relatórios personalizados:
- "Modificar todos os dados"

pesquisa de contas, o campo `Contato` será incluído automaticamente na seção Contas. Porém, você pode arrastar um campo para qualquer seção.

- Os campos adicionados via pesquisa exibem automaticamente o ícone de pesquisa no layout de campo do tipo de relatório personalizado.
- Reduza o tempo que leva para um usuário localizar os campos do relatório agrupando os campos semelhantes nos layouts de campo dos tipos de relatórios personalizados. Você pode criar novas seções de páginas nas quais é possível agrupar os campos relacionados entre si, além de campos de grupos compatíveis com páginas de detalhes e tipos de registro específicos.
- Se você incluir atividades como o objeto principal de um tipo de relatório personalizado, poderá adicionar somente campos de pesquisa de atividades a contas no layout de coluna selecionado do tipo de relatório personalizado.

5. Organize os campos nas seções conforme eles devem aparecer para os usuários.

   Os campos que não forem arrastados para uma seção não ficarão disponíveis para usuários quando eles gerarem relatórios desse tipo de relatório.

6. Clique em **Visualizar layout** e use a legenda para determinar quais campos são incluídos no layout, adicionados ao relatório por padrão e adicionados ao layout por meio de um relacionamento de pesquisa.

   Cuidado: Os usuários podem exibir campos de resumo de totalização sobre relatórios que incluem dados de campos aos quais eles não têm acesso para a exibição. Por exemplo, um usuário que não tem acesso para exibir o campo `Preço` em um produto de oportunidade pode exibir o campo `Preço total` sobre relatórios de oportunidade se ele tiver acesso ao campo `Preço total`.

7. Para renomear ou definir quais campos são selecionados por padrão para os usuários, selecione um ou mais campos e clique em **Editar propriedades**.

   - Clique na caixa de seleção `Marcado por padrão` ao lado de um ou mais campos.

     Os campos selecionados por padrão exibem automaticamente o ícone de caixa de seleção (✓) no layout do campo do tipo de relatório personalizado.

   - Altere o texto no campo `Exibir como` para o campo que deseja renomear.

     Nota: Os campos renomeados de objetos padrão, assim como os objetos padrão renomeados, não são exibidos dessa forma no layout de campo do tipo de relatório personalizado. Entretanto, campos renomeados de objetos padrão e objetos padrão renomeados exibem seus novos nomes no relatório e na página de visualização, que você pode acessar clicando em **Visualizar layout**.

8. Para renomear as seções, clique em **Editar** ao lado de uma seção existente, ou crie uma nova seção clicando em **Criar nova seção**.
9. Clique em **Salvar**.

Gerenciar tipos de relatório personalizados

Depois de criar um tipo de relatório personalizado, você poderá personalizar, editar e excluir esse relatório.

Em Configuração, insira *Tipos de relatório* na caixa Busca rápida e selecione **Tipos de relatório** para exibir a página Todos os tipos de relatórios personalizados, que mostra a lista de tipos de relatórios personalizados definidos para a sua organização.

- Selecione um modo de exibição na lista suspensa Exibir para acessar diretamente a página de lista ou clique em **Criar novo modo de exibição** para definir seu modo de exibição personalizado.
- Defina um tipo de relatório personalizado clicando em **Novo tipo de relatório personalizado**.
- Atualize o nome, a descrição, a categoria do tipo de relatório e o status de implantação de um tipo de relatório personalizado clicando em **Editar** ao lado do nome desse tipo de relatório.
- Exclua um tipo de relatório personalizado clicando em **Excluir** ao lado do nome do tipo de relatório personalizado. Todos os dados armazenados no tipo de relatório personalizado serão excluídos e não poderão ser restaurados da Lixeira.

  Importante: Quando você exclui esse tipo de relatório, qualquer relatório baseado nele será excluído também. Qualquer componente do painel criado a partir de um relatório baseado em um tipo de relatório personalizado excluído exibirá uma mensagem de erro quando for exibido.

- Exiba informações detalhadas sobre um tipo de relatório personalizado e personalize-o clicando no nome dele.

  Depois de clicar no nome de um tipo de relatório personalizado, você pode:

  - Atualizar os relacionamentos de objeto que um relatório pode exibir ao executar um tipo de relatório personalizado.
  - Edite o layout da página do tipo de relatório personalizado para especificar que campos padrão e personalizados um relatório pode exibir quando criado ou executado a partir do tipo de relatório personalizado.
  - Veja a exibição dos campos para os usuários nos relatórios executados em um tipo de relatório personalizado clicando em **Visualizar layout** na seção Campos expostos para relatório.
  - Clique em**Clonar** para criar um novo tipo de relatório personalizado com os mesmos relacionamentos e campos do objeto que o tipo de relatório personalizado selecionado.
  - Renomeie os campos no relatório.
  - Defina quais campos são selecionados por padrão.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

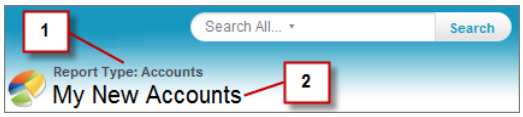
Para criar ou atualizar tipos de relatórios personalizados:

- "Gerenciar tipos de relatórios personalizados"

Para excluir tipos de relatórios personalizados:

- "Modificar todos os dados"

Ao editar um relatório, você pode ver o tipo dele exibido acima do seu nome no criador de relatório. O tipo de relatório não é exibido na página de execução do relatório.



1. Tipo de relatório
2. Nome do relatório

Nota: Se o workbench de tradução estiver ativado para a sua organização, você poderá traduzir tipos de relatórios personalizados para usuários internacionais.

Limites de tipos de relatórios

Os tipos de relatórios personalizados estão sujeitos a alguns limites para garantir um alto desempenho e usabilidade.

- Você pode adicionar até 1000 campos para cada tipo de relatório personalizado. Um contador no topo da etapa de Layout de página mostra o número atual de campos incluídos. Se você tiver campos demais, não poderá salvar o layout.
- Não é possível adicionar os seguintes campos a tipos de relatórios personalizados:
  - Campos de agenda de produtos
  - Campos de histórico
  - Campos de conta pessoal
  - O campo `Duração` em casos e oportunidades
- Um tipo de relatório personalizado pode conter referências a até 60 objetos. Por exemplo, se você selecionar o limite máximo de quatro relacionamentos de objeto para um tipo de relatório, poderá selecionar campos via pesquisa de um adicional de 56 objetos. No entanto, os usuários receberão uma mensagem de erro se executarem um relatório a partir de um tipo de relatório personalizado e o relatório contiver colunas com mais de 20 objetos diferentes.
- As referências de objetos podem ser usadas como os quatro objetos principais, como fontes de campos via busca ou como objetos usados para cruzar relacionamentos. Cada objeto referido é contado até o limite máximo mesmo que nenhum campo dele seja escolhido. Por exemplo, se você fizer uma pesquisa por proprietários da conta e o papel do proprietário da conta, mas não selecionar os campos do proprietário da conta, todos os objeto mencionados ainda contarão para o limite de 60.
- Os relatórios são executados nos tipos de relatórios personalizados que incluem casos que não exibem a lista suspensa `Unidades`, o que permite aos usuários exibir os valores de tempo de certos campos de caso por horas, minutos ou dias.
- Os tipos de relatórios associados a objetos personalizados na lista Objetos personalizados excluídos são considerados em relação ao número máximo de tipos de relatórios personalizados que podem ser criados.

Ativar compartilhamento aprimorado para relatórios e painéis

Quando você ativa o compartilhamento analítico, o Salesforce converte os níveis de acesso de pasta existentes do usuário para usar os níveis de acesso novos e mais detalhados.

Nota: Se sua organização foi criada após o lançamento do Salesforce no Summer '13, você já dispõe de compartilhamento de pastas analíticas. Se sua organização existia antes do lançamento do Summer '13, siga estas etapas para disponibilizar o compartilhamento de pasta para os usuários.

Quando o compartilhamento analítico está em vigor, todos os usuários na organização obtêm acesso de Visualizador por padrão às pastas de relatório e painel compartilhadas com eles. Os usuários poderão ter mais acesso se forem gerenciadores ou editores de uma determinada pasta ou se tiverem mais permissões de usuário administrativo. O acesso de cada usuário a pastas sob o novo recurso é baseado em uma combinação de permissões do usuário e acesso à pasta que tinham antes de o compartilhamento de pasta aprimorado ser ativado.

1. Em Configuração, insira *Compartilhamento de pasta* na caixa Busca rápida e selecione **Compartilhamento de pasta**.
2. Selecione **Ativar níveis de acesso para compartilhamento de pastas de relatórios e painéis**.
3. Clique em **Compartilhamento de pasta de relatório e painel**.

Importante: Se você voltar para o modelo de compartilhamento de pasta antigo, as pastas de relatório e painel existentes voltam para o estado em que estavam antes.

- Se uma pasta já existia antes de o compartilhamento de pasta analítica ser habilitado, suas propriedades e configurações de compartilhamento são revertidas para o estado anterior.
- Se uma pasta tiver sido criada enquanto o compartilhamento de pasta analítica aprimorado estava em vigor, ela fica oculta da lista de pastas e suas configurações de compartilhamento são removidas. Permissões de usuário administrativo ainda estão em vigor.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para visualizar a configuração de compartilhamento de pasta analítica:

- "Exibir configuração"

Para modificar a configuração de compartilhamento de pasta analítica:

- "Personalizar aplicativo"

Configurar relatórios de tendências de histórico

Para colocar relatórios de tendências históricas à disposição dos usuários, use filtros para configurar a quantidade de dados capturados para relatórios de tendências de histórico. Em seguida, selecione os campos necessários para relatórios históricos.

Molde seus dados de tendências de históricos de modo que haja o suficiente para os usuários explorar, mas que não ultrapasse os limites de espaço. Considere os campos que contêm dados históricos úteis e quais campos contêm dados que você pode deixar de fora.

Importante: A retenção dos dados históricos aumenta a quantidade de dados que você armazena. O efeito depende da forma de sua organização trabalhar. Suponhamos que alguém atualize o status de um registro típico de oportunidade todo dia ou a cada dois dias. Dados de tendência histórica para o campo Status no objeto Oportunidade ocupa mais espaço do que se o registro for alterado uma ou duas vezes ao mês. Se algum de seus objetos de tendência estiver em perigo de ultrapassar o limite de dados, você receberá um alerta por email.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, editar e excluir relatórios:

- "Criar e personalizar relatórios"

  E

  "Criador de relatórios"

1. Em Configuração, insira *Tendência do histórico* na caixa `Busca rápida` e selecione **Tendência do histórico**.
2. Selecione o objeto com base no qual deseja preparar relatórios de tendência de histórico.

   É possível selecionar Oportunidades, Casos, Item de previsão e até três objetos personalizados.

   Nota: Os relatórios de tendência do histórico estão disponíveis apenas em previsões colaborativas, não em previsões personalizáveis.
3. Selecione **Ativar as tendências de histórico**.
4. Use os filtros sob **Configurar dados** para especificar a quantidade total de dados que você pode usar para criar relatórios de tendências históricas.

   Nota: É possível restringir dados históricos referentes a Oportunidades, Casos e objetos personalizados. Em Itens de previsão, os dados disponíveis são selecionados para você.

   Por exemplo, para reduzir os dados armazenados para relatórios de Oportunidades, elimine os negócios menos prováveis definindo `Estágio diferente de` *`Em prospecção`*.
5. Em **Selecionar campos**, escolha até oito campos para disponibilizar aos relatórios de tendências de histórico.

   Esses campos podem ser selecionados ao criar relatórios de tendências históricas.

   Nota:

   - No caso de relatórios de Oportunidades, há cinco campos pré-selecionados: Valor, Data de fechamento, Categoria da previsão, Probabilidade e Estágio. É possível adicionar mais três.
   - No caso da Previsão, todos os oito campos disponíveis são pré-selecionados.

Após você ativar a tendência histórica, um novo tipo de relatório personalizado fica disponível ao criar relatórios futuros. Se você ativar as tendências de histórico em um campo novo, este será adicionado automaticamente ao layout do relatório de tendências de histórico.

Ao desativar tendência histórica, tenha estes pontos em mente.

- Desativar tendência histórica de um campo oculta os dados históricos desse campo. Se você reativar a tendência histórica, dados históricos do campo poderão ser exibidos novamente, inclusive dados criados após tendência histórica ter sido desativada.
- Desativar tendência histórica para um objeto faz com que todos os dados históricos e definições de configuração sejam excluídos para o objeto. Isso inclui o tipo de relatório de tendência histórica do objeto e quaisquer relatórios criados com ele.

- Se você desativar tendência histórica para um campo e excluí-lo, os dados históricos do campo não estarão mais disponíveis, mesmo se você reativar a tendência histórica.

Nota:

- Os campos de histórico disponíveis para cada usuário dependem dos campos que o usuário pode acessar. Se suas permissões mudarem e você não puder mais ver determinado campo, os dados históricos dele também ficarão invisíveis.
- Cada campo de histórico tem a mesma segurança em nível de campo de seu campo pai. Se as permissões do campo pai mudam, as permissões do campo de histórico mudam de acordo com isso.

Atualizar o Assistente de relatório

O Criador de relatórios, uma potente ferramenta de edição de arrastar e soltar, é a ferramenta padrão para criar e editar relatórios. Se sua organização ainda estiver usando o antigo assistente de relatórios, você deverá atualizar para o criador de relatórios.

- Todos os perfis obtêm acesso ao criador de relatórios por padrão. (Você pode continuar vendo a permissão de "Criador de relatório" nos perfis e definições de permissão e perfis e os objetos PermissionSet e Perfil na API, embora a atualização substitua essas configurações.)
- O assistente de relatório antigo só estará disponível aos usuários no Modo de acessibilidade.
- As organizações com Group e Professional Edition podem usar o criador de relatórios.
- Você obtém gráficos de dispersão, um novo tipo de gráfico para relatórios.

As novas organizações obtêm automaticamente a versão mais recente do criador de relatórios. Se a seção Atualização do criador de relatórios, na página de Configurações de interface do usuário, não for exibida, a atualização para sua organização já estará ativada.

Atribuir a permissão "Criador de relatório" para todos os usuários através de perfis ou conjuntos de permissões não é o mesmo que ativar o criador de relatórios para toda a organização. Para habilitar o criador de relatórios para sua organização, siga estas etapas.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para modificar as configurações do relatório e do painel:
- "Personalizar aplicativo"

Importante: A atualização **não afeta** os relatórios existentes. Entretanto, após a atualização, não é possível retornar ao assistente de relatório antigo.

1. Em Configuração, insira *Relatórios* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de relatórios e painéis**.
2. Revise a seção Atualização do criador de relatórios da página e clique em **Ativar**. Caso você não veja o botão, o criador de relatórios já estará ativado para toda a organização.
3. Confirme sua opção clicando em **Sim, ativar o criador de relatórios para todos os usuários**.

Gerenciando faturamento e licenças

O Checkout contém detalhes sobre a conta do Salesforce da sua organização, incluindo licenças, informações de cobrança, pedidos, faturas e extratos.

Para acessar o Checkout, em Configuração, insira *Checkout* na caixa Busca rápida, selecione **Checkout** e selecione **Prosseguir para o Checkout**.

Nota: Os usuários com a permissão "Gerenciar cobrança" têm acesso automático ao Checkout. Esses usuários também podem dar acesso a outros dentro da organização; Concedendo acesso ao Checkout na página 129.

No Checkout, você pode:

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

- Solicitar mais licenças e produtos.
- Alterar suas informações de cobrança para um contrato ativo.
- Alterar as informações de cartão de crédito associadas a um contrato ativo.
- Exibir os pedidos e as faturas da sua organização.
- Veja as cotações salvas anteriormente — as duas cotações que você criou no Salesforce e as cotações criadas por um representante de vendas
- Fazer pedidos para comprar novos produtos.
- Entrar em contato com o Salesforce para solicitar assistência de vendas.
- Registrar um caso sobre qualquer dúvida, problema ou preocupação relacionada ao Checkout.

Para obter instruções detalhadas sobre o uso do Checkout, consulte o Guia do Usuário de Checkout.

Comprar mais licenças para seus usuários

Os usuários com Checkout ativado podem adicionar licenças à sua organização a qualquer momento durante o período de vigência do contrato. Se sua organização não tiver acesso de autoatendimento ao Checkout, será preciso enviar uma solicitação ao representante do Salesforce.

Nota: A qualquer momento durante o processo de criação da cotação, você pode clicar em **Solicitar assistência** para entrar em contato com o representante da conta do Salesforce.

1. Em Configuração, insira *Checkout* na caixa `Busca rápida`, selecione **Checkout** e clique em **Prosseguir para Checkout**.
2. Clique em **Adicionar mais produtos**.
3. Para ver todos os produtos que sua organização suporta, clique em **Todos os produtos disponíveis**.
4. Digite o número de assinaturas de licença que deseja comprar.

   Se a licenças forem adquiridas no meio de um ciclo de faturamento, a assinatura será calculada proporcionalmente com base no número de dias restantes no ciclo de faturamento. `Preço total` reflete `Preço mensal/unitário` para o prazo do pedido, especificado acima dos produtos. Por exemplo, se as assinaturas de um pedido começam em 14/5/2013 e terminam em 7/5/2014, o `Preço total` refletirá o `Preço mensal/unitário` de 11,8 meses.
5. Clique em **Continuar fazendo o pedido**.
6. Revise suas informações de pedido e pagamento. Clique no lápis, se precisar fazer alterações.
7. Leia e confirme que aceitou o Contrato de Assinatura Mestre e quaisquer outros termos e condições necessários.

   Dependendo do seu contrato com a Salesforce e dos produtos que está comprando, será preciso aceitar os Termos especiais do contrato ou os Termos específicos do produto.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Personal**, **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para comprar licenças adicionais de usuário:
- "Gerenciar cobrança"

8. Clique em **Fazer pedido**.

CONSULTE TAMBÉM:

- Gerenciando faturamento e licenças
- Concedendo acesso ao Checkout
- Removendo licenças de usuário
- Alterar as informações de cobrança de sua organização
- Guia do usuário do Check-out
- Convertendo o Checkout do uso de teste

Removendo licenças de usuário

O Salesforce não suporta o uso do Checkout para reduzir o número de licenças de sua organização.

Se quiser remover licenças, entre em contato com seu representante da Salesforce.

Nota: A desativação de contas de usuário não altera o número de licenças de usuário cobradas de sua empresa.

CONSULTE TAMBÉM:

- Gerenciando faturamento e licenças
- Concedendo acesso ao Checkout
- Comprar mais licenças para seus usuários

Alterar as informações de cobrança de sua organização

Para alterar as informações de pagamento e faturamento da sua organização, é necessário ter acesso ao Checkout. Se sua organização não tiver acesso de autoatendimento ao Checkout, será preciso enviar uma solicitação ao representante do Salesforce.

1. Em Configuração, insira *Checkout* na caixa Busca rápida e selecione **Checkout**.
2. Clique em **Prosseguir para o Checkout**.
3. Clique em **Alterar endereço de cobrança do contrato**.
4. Atualize as informações de endereço e contato da sua organização conforme necessário.
5. Clique em **Salvar**.

Para obter instruções detalhadas sobre o uso do Checkout, consulte o Guia do Usuário de Checkout.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

CONSULTE TAMBÉM:

- Gerenciando faturamento e licenças

Alterando informações de cartão de crédito ou de débito

Para alterar suas informações do cartão de crédito ou de débito, você deve ter acesso a Checkout. Se sua organização não tiver acesso de autoatendimento ao Checkout, será preciso enviar uma solicitação ao representante do Salesforce.

Para acessar o Checkout, em Configuração, insira *Checkout* na caixa Busca rápida, selecione **Checkout** e clique em **Prosseguir para o Checkout**.

Para obter instruções específicas sobre como alterar as informações de pagamento em Checkout, consulte o Guia do usuário de checkout.

Nota: Não é possível pagar sua fatura online. Seu cartão de crédito ou de débito recém-atualizado será cobrado em 24 horas se houver saldo pendente em sua conta. Para pagar uma fatura via cartão de crédito, ligue para o departamento de atendimento ao cliente do Salesforce.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciando faturamento e licenças

Exibindo avisos de crédito, extratos de conta e faturas

Para exibir os avisos de crédito, extratos de conta e faturas de sua organização, é necessário ter acesso ao Checkout. Se sua organização não tiver acesso de autoatendimento ao Checkout, será preciso enviar uma solicitação ao representante do Salesforce.

A partir da página de detalhes de aviso de crédito, extrato e fatura, você pode imprimir, registrar casos para investigar problemas ou entrar em contato com o Salesforce.

Para acessar o Checkout, em Configuração, insira *Checkout* na caixa Busca rápida, selecione **Checkout** e clique em **Prosseguir para o Checkout**.

Nota: Sua conta pode não ter um saldo inicial dependendo da duração de tempo escolhida. Você pode abrir pagamentos, faturas e avisos de crédito para visualizar mais detalhes ou imprimi-los.

Para obter instruções detalhadas sobre o uso do Checkout, consulte o Guia do Usuário de Checkout.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciando faturamento e licenças

Concedendo acesso ao Checkout

Os usuários com a permissão "Gerenciar cobrança" têm acesso ao Checkout quando ele estiver ativado para sua organização. Esses usuários também podem conceder acesso a outros usuários na sua organização. Usuários com acesso ao Checkout podem adquirir licenças do Salesforce, licenças do aplicativo AppExchange e outros produtos relacionados. Além disso, dentro do Checkout, os usuários podem exibir as cotações da organização, produtos instalados, ordens, faturas, pagamentos e contratos.

Para dar acesso a um usuário do Checkout:

1. Em Configuração, insira *Usuários* na caixa `Busca rápida` e selecione **Usuários**.
2. Clique no nome de usuário adequado para abrir a página de detalhes do usuário.
3. Clique em **Editar**.
4. Marque a caixa de seleção `Checkout ativado`. O usuário é notificado por email quando a conta do Checkout for ativada e estiver disponível para login.

CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciando faturamento e licenças

Comprar mais licenças para seus usuários

Guia do usuário do Check-out

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para conceder acesso ao Checkout:
- "Gerenciar cobrança"

Para editar usuários:
- "Gerenciar usuários internos"

Visão geral das atualizações críticas

O Salesforce periodicamente lança atualizações que melhoram o desempenho, a lógica e a usabilidade do Salesforce, mas podem afetar suas personalizações existentes. Quando essas atualizações estiverem disponíveis, o Salesforce irá listá-las em Configuração, em **Atualizações críticas** e exibirá uma mensagem quando os administradores acessarem Configuração.

Para garantir uma transição suave, cada atualização conta com um período de optação, durante o qual você pode ativar e desativar manualmente e sem limites a atualização, a fim de avaliar seu impacto na organização e modificar as personalizações afetadas, conforme o necessário. O período de optação termina na data de autoativação, e é nesse momento que o Salesforce ativa permanentemente a atualização.

Cuidado: O Salesforce recomenda que você teste cada atualização ao ativá-la no seu Developer Sandbox ou em seu ambiente de produção durante os horários fora de pico.

Para gerenciar atualizações críticas, em Configuração, clique em **Atualizações críticas.** Nessa página, você pode exibir o resumo, o status e a data de autoativação para qualquer atualização que o Salesforce não tenha ativado permanentemente. Para exibir mais detalhes sobre a atualização, incluindo uma lista das personalizações de sua organização que a atualização pode afetar, clique em **Revisar**.

Se uma atualização tiver um link **Ativar**, clique nele para testar a atualização em seu ambiente de sandbox ou de produção antes que o Salesforce a ative automaticamente.

EDIÇÕES

Disponível em: Lightning Experience e Salesforce Classic

Disponível em: Todas as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as atualizações críticas:
- "Exibir configuração"

Para ativar as atualizações críticas:
- "Modificar todos os dados"

  E

  "Personalizar aplicativo"

Observações sobre atualizações críticas

- O Salesforce analisa sua organização para determinar se uma atualização crítica pode afetar suas personalizações. Se as suas personalizações não forem afetadas, o Salesforce ativará a atualização automaticamente na sua organização.
- Na data programada da autoativação, o Salesforce ativará permanentemente a atualização. Após a auto-ativação, você não poderá desativar a atualização.
- Cada página de detalhes de atualização descreve como as personalizações podem ser afetadas e como você pode corrigir qualquer funcionalidade não desejada.
- O Salesforce exibirá uma mensagem de erro na primeira vez que você acessar o menu de configuração após a disponibilização de uma atualização crítica. A mensagem permite que você opte pelo Salesforce exibir as atualizações imediatamente ou lembrar mais tarde sobre elas.

Visão geral das divisões

Divisões permitem a segmentação de dados da organização em seções lógicas, tornando as pesquisas, relatórios e modos de exibição de lista mais significativos aos usuários. Por exemplo, é possível criar um relatório para mostrar somente as oportunidades da divisão da América do Norte, permitindo obter números mais precisos da equipe de vendas norte-americana. As divisões são úteis para organizações com um volume muito grande de dados.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Nota: As divisões não impedem o acesso de usuários a dados e não têm finalidade de segurança.

Divisões podem ser atribuídas a usuários e outros registros.

- **Divisão em nível de registro** — Divisão é um campo em registros individuais que marca o registro como pertencente à determinada divisão. Um registro pode pertencer a uma divisão criada pelo administrador ou à divisão "global" padrão criada automaticamente quando a organização ativa as divisões. Um registro pode pertencer a apenas uma divisão por vez.
- **Divisão padrão** — Os usuários são atribuídos a uma divisão padrão aplicada a contas, leads e objetos personalizados recém-criados e ativados para divisões.
- **Divisão de trabalho** — Se possuir a permissão "Afetado por divisões", você poderá definir a divisão usando a lista suspensa na barra lateral. As pesquisas mostrarão apenas os dados da divisão de trabalho atual. Você pode alterar a divisão de trabalho sempre que desejar. Se você não tiver a permissão "Afetado por divisões", irá ver sempre registros em todas as divisões.

A tabela a seguir mostra como o uso de divisões afeta diferentes áreas.

Área	Descrição
Pesquisar	Se você tiver a permissão "Afetado por divisões": • Na pesquisa da barra lateral, é possível selecionar uma única divisão ou todas elas. • Na pesquisa avançada, é possível selecionar uma única divisão ou todas elas. • Na pesquisa global, é possível pesquisar uma única divisão ou todas elas. • Para pesquisas nas caixas de diálogos de pesquisa, os resultados incluem registros na divisão selecionada na lista suspensa da janela de pesquisa.

Área	Descrição
	Nota: Todas as pesquisas dentro de uma divisão específica também incluem uma divisão global. Por exemplo, se você pesquisar dentro de uma divisão chamada Divisão ocidental, os resultados incluirão os registros encontrados tanto na Divisão ocidental quanto na divisão global. Se você não tiver a permissão "Afetado por divisões", os resultados da pesquisa sempre incluirão registros de todas as divisões.
Modos de exibição de lista	Se você tiver a permissão "Afetado por divisões", os modos de exibição de listas incluirão apenas os registros na divisão especificada ao criar ou editar este modo de exibição. Os modos de exibição de lista que não incluem todos os registros (como Meus casos abertos) incluem registros de todas as divisões. Se você não tiver a permissão "Afetado por divisões", os modos de exibição de listas sempre incluirão registros de todas as divisões.
Chatter	O Chatter não suporta divisões. Por exemplo, não é possível usar feeds do Chatter separados em divisões diferentes.
Relatórios	Se você tiver a permissão "Afetado por divisões", poderá definir as opções de relatório para incluir registros em apenas uma ou em todas as divisões. Relatórios que usam filtros padrão (como Meus casos ou Contas da minha equipe) exibem registros de todas as divisões e não podem ser limitados também por uma divisão específica. Se você não tiver a permissão "Afetado por divisões", os relatórios sempre incluirão registros de todas as divisões.
Exibindo registros e listas relacionadas	Ao exibir a página de detalhes de um registro, as listas relacionadas mostram todos os registros associados aos quais você possui acesso, independentemente da divisão.
Criando novos registros	Quando você cria novas contas, leads ou objetos personalizados que são ativados para divisões, a divisão é definida automaticamente como a divisão padrão, a menos que você substitua esta configuração. Quando você cria novos registros relacionados a uma conta ou a outro registro que já tem uma divisão, o novo registro é atribuído à divisão do registro existente. Por exemplo, se você criar um registro de objeto personalizado que esteja no lado dos detalhes de um relacionamento entre mestre e detalhes com um objeto personalizado que tenha divisões ativadas, a divisão do registro mestre será atribuída. Quando você cria registros não relacionados a outros, como oportunidades particulares ou contatos não relacionados a uma conta, a divisão é definida automaticamente como a divisão global.

Área	Descrição
Editando registros	Ao editar contas, leads ou objetos personalizados ativados para divisões, você pode alterar a divisão. Todos os registros associados por um relacionamento entre mestre e detalhes também são transferidos automaticamente para a nova divisão. Por exemplo, contatos e oportunidades são transferidos para a nova divisão da conta associada a eles e os objetos personalizados de detalhes são transferidos para a nova divisão do registro mestre. Ao editar outros tipos de registro, não é possível alterar a configuração da divisão.
Objetos personalizados	Quando são ativadas divisões para um objeto personalizado, o Salesforce inicialmente atribui cada registro desse objeto à divisão global. Quando você cria um registro do objeto personalizado: • Se o objeto personalizado for ativado para divisões, o registro adotará sua divisão padrão. • Se um objeto personalizado estiver no lado dos detalhes de um relacionamento entre mestre e detalhes com um objeto personalizado com divisões ativadas, o registro adotará a divisão do registro mestre.
Relacionamentos	Se você converter um relacionamento de pesquisa em um relacionamento entre mestre e detalhes, os registros de detalhes perderão a divisão atual e herdarão a divisão do seu registro mestre. Se você converter um relacionamento entre mestre e detalhes em um relacionamento de pesquisa, a divisão para qualquer registro de detalhes será determinada pelo registro mestre anterior. Se você excluir um relacionamento entre mestre e detalhes, a divisão para qualquer registro de detalhes será determinada pelo registro mestre anterior.

CONSULTE TAMBÉM:

- Configurando divisões
- Criando e editando divisões
- Alterar a divisão padrão para usuários
- Transferindo vários registros entre as divisões
- Relatórios com divisões

Configurando divisões

Ao configurar divisões, é preciso criá-las e atribuir registros a elas para se certificar de que seus dados sejam categorizados de forma eficaz.

Antes de poder usar o recurso de divisões da sua organização, ative as divisões. Se estiver usando um objeto padrão, entre em contato com a Salesforce para ativar as divisões na sua organização. No caso de objetos personalizados, selecione `Ativar divisões` na página de definição de objeto personalizado para ativar as divisões.

1. Planeje quais divisões são necessárias com base na maneira que deseja segmentar seus dados. Por exemplo, talvez você queira uma divisão para todos os registros que pertencem a sua equipe de vendas da América do Norte e uma divisão da sua equipe de vendas na Europa.

   100

2. Crie divisões para sua organização. Todos os registros existentes são designados à divisão "Global" por padrão. É possível alterar o nome da divisão padrão, criar divisões adicionais e mover registros de usuário e dados entre divisões.
3. Transfira leads, contas e objetos personalizados para divisões relevantes. Quando os registros são atribuídos a uma divisão, os registros associados são designados à mesma divisão. Por exemplo, quando você altera a divisão designada a uma conta, os registros relacionados, como contatos e oportunidades, são designados à mesma divisão.
4. Adicione campos de divisão aos layouts de página.
5. Adicione divisões à segurança em nível de campo.
6. Defina a divisão padrão de todos os usuários. Novas contas e leads são atribuídos à divisão padrão do usuário, a menos que o usuário os atribua explicitamente a uma divisão diferente. Novos registros relacionados a registros existentes são atribuídos à divisão do registro existente.
7. Ative a permissão "Afetado por divisões" para os usuários que devem ser capazes de limitar os modos de exibição de lista por divisão, pesquisar dentro de uma divisão ou emitir um relatório dentro de uma divisão.

   Os usuários sem a permissão "Afetado por divisões" ainda possuem uma divisão padrão de nível de usuário, podem exibir campos de divisão, alterar a divisão de um registro e especificar uma divisão enquanto cria registros.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou editar divisões:
- "Modificar todos os dados"

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral das divisões

Criando e editando divisões

Transferindo vários registros entre as divisões

Alterar a divisão padrão para usuários

Criando e editando divisões

Criar divisões lógicas para a sua organização ajuda a segmentar os registros para tornar a pesquisa e o relatório mais fáceis.

As divisões devem estar ativadas para a organização.

Todos os registros são inicialmente designados à divisão padrão "Global" até que o usuário defina outra. É possível criar até 100 divisões, incluindo quaisquer inativas.

1. Em Configuração, insira *Gerenciar divisões* na caixa `Busca rápida` e selecione **Gerenciar divisões**.
2. Clique em **Novo** para criar uma divisão ou em **Editar** para alterar uma já existente.
3. Insira o nome da divisão.
4. Marque a caixa de seleção para tornar a divisão ativa.

   Nota: Não é possível desativar uma divisão se houver filas de usuários ou de leads atribuídas a ela.
5. Clique em **Salvar**.
6. Se desejar alterar a ordem em que as divisões aparecem na lista de opções Divisões, clique em **Classificar** e use os botões de seta para mover as divisões para cima ou para baixo na lista.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou editar divisões:
- "Modificar todos os dados"

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral das divisões
Configurando divisões
Transferindo vários registros entre as divisões
Alterar a divisão padrão para usuários

Transferindo vários registros entre as divisões

Selecione grupos de registros para mover para as divisões ou entre elas.

Para reatribuir as divisões para vários registros ao mesmo tempo, transfira grupos de contas, leads ou usuários entre as divisões.

1. Em Configuração, insira *Transferir divisões em massa* na caixa `Busca rápida` e selecione **Transferir divisões em massa**.
2. Selecione o tipo de registro que deseja transferir e clique em **Avançar**. Quando você altera a divisão atribuída a uma conta, os registros relacionados, como contatos e oportunidades, são atribuídos à mesma divisão. Quando você altera a divisão atribuída a um objeto personalizado, outros objetos personalizados que a integram também são transferidos para a nova divisão.
3. Selecione as condições de pesquisa às quais os registros devem corresponder e clique em **Avançar**.
4. Selecione a divisão para a qual deseja transferir os registros.
5. Se estiver transferindo registros de usuário, você pode selecionar `Alterar a divisão...` para também transferir os registros dos usuários para a nova divisão.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para transferir registros em massa:
- "Modificar todos os dados"

6. Clique em **Transferir**. Você receberá uma notificação por email quando a transferência estiver concluída. Se 5.000 registros ou mais estiverem sendo transferidos, a solicitação será colocada em uma fila para processamento.

CONSULTE TAMBÉM:

- Visão geral das divisões
- Configurando divisões
- Criando e editando divisões
- Alterar a divisão padrão para usuários

Alterar a divisão padrão para usuários

Se você pode gerenciar as configurações de usuário, pode alterar a divisão padrão deles.

Se sua organização usa divisões para segmentar dados, uma divisão padrão é atribuída a todos os usuários e aplicada a novas contas, leads e objetos personalizados adequados. A divisão padrão não impede os usuários de visualizar ou criar registros em outras divisões. Se, porém, o novo registro estiver relacionado a um registro existente, o novo registro é atribuído à mesma divisão que o registro existente.

1. Em Configuração, insira *Usuários* na caixa Busca rápida e selecione **Usuários**.
2. Clique no nome, alias ou nome de usuário do usuário cuja divisão padrão você deseja alterar.
3. Ao lado do campo Divisão padrão, clique em **Alterar**.
4. Selecione uma nova divisão padrão.
5. Selecione uma ação a ser aplicada aos registros já pertencentes ao usuário.
6. Clique em **Salvar**.

Se você estiver alterando a sua divisão padrão, pule a etapa 1 e acesse suas configurações pessoais. Insira *Detalhes avançados do usuário* na caixa Busca rápida e selecione **Detalhes avançados do usuário**. Nenhum resultado? Insira *Informações pessoais* na caixa Busca rápida e selecione **Informações pessoais**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para alterar a divisão padrão de um usuário:

- "Gerenciar usuários"

CONSULTE TAMBÉM:

- Visão geral das divisões

Relatórios com divisões

Se sua organização usa divisões para segmentar dados, é possível personalizar seus relatórios para mostrar os registros dentro de divisões específicas.

Use a lista suspensa Divisão no relatório para selecionar uma das seguintes opções.

- Uma divisão específica.
- Sua divisão de trabalho atual.
- Todos os registros de todas as divisões.

Nota: Os relatórios que usam filtros padrão (como Meus casos ou Minhas contas de equipe) mostram os registros de todas as divisões. Esses relatórios não podem ser limitados além de uma divisão específica.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral das divisões

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para limitar os relatórios por divisão:

- "Afetado por divisões"

Como descontinuar meu serviço?

Se o serviço não atende às suas necessidades, você pode suspendê-lo. Usuários com pagamentos em dia podem solicitar um download completo dos dados existentes no sistema. Para enviar sua solicitação diretamente, entre em contato com o Departamento de cobrança do Suporte ao cliente do Salesforce.

Permissões e configurações da página inicial do Lightning Experience

Conceda aos usuários acesso a detalhes da oportunidade e outras permissões para que possam tirar o melhor proveito da página inicial.

Não é possível personalizar o layout da página inicial, adicionar componentes personalizados ou mover listas relacionadas.

Para obter informações sobre a ativação de Insights de conta, consulte "Configurações de contas" na Ajuda do Salesforce.

O gráfico de desempenho e Principais negócios exibem informações de oportunidade sobre a equipe de vendas de um usuário quando há uma equipe associada. Caso contrário, o gráfico exibe oportunidades de propriedade do usuário.

Para preencher o gráfico de desempenho, Principais negócios e o Assistente, os usuários devem ter:

EDIÇÕES

Disponível em: Lightning Experience

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Tabela 1: Permissões necessárias para recursos da página inicial

Permissão ou Configuração	Gráfico de desempenho	Principais negócios	Assistente
Acesso de leitura ao objeto Oportunidade e acesso de compartilhamento a oportunidades relevantes	✔	✔	✔
Acesso de leitura ao campo Valor do objeto Oportunidade	✔	✔	

Permissão ou Configuração	Gráfico de desempenho	Principais negócios	Assistente
Acesso de leitura ao campo Probabilidade do objeto Oportunidade	✓		
Permissão de usuário "Executar relatórios" ativada para usuários	✓		
Oportunidades fechadas ou oportunidades abertas com uma probabilidade de mais de 70% durante o trimestre atual	✓		
Acesso de leitura ao objeto Lead e acesso de compartilhamento a leads relevantes			✓

Nota: Não há suporte a ano fiscal personalizado no Lightning Experience. O gráfico de desempenho exibe o desempenho de vendas apenas durante o trimestre atual.

Gerenciar usuários

Visão geral de gerenciamento do usuário

No Salesforce, todos os usuários são identificados por nome de usuário, senha e um único perfil. Em conjunto com outras configurações, o perfil determina quais tarefas os usuários podem realizar, quais dados verão e o que é possível fazer com os dados.

Dependendo da edição do Salesforce da sua organização e dos recursos adicionais que a sua empresa comprou, é possível ter licenças de recursos – como Marketing, Connect Offline e Sales Anywhere – que dão aos usuários a capacidade de acessar recursos que não estão incluídos nas licenças de usuário. Uma dessas licenças (ou mais) pode ser atribuída a cada usuário. Você também pode configurar contas para usuários fora de sua organização que precisem acessar um grupo limitado de campos e objetos. Também é possível dar acesso ao Portal de clientes, portal de parceiros ou Autoatendimento por meio de licenças de usuário. Por fim, usando o Salesforce to Salesforce, você poderá criar conexões para compartilhar registros com outros usuários do Salesforce de fora de sua organização.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

As opções de gerenciamento do usuário disponíveis variam de acordo com a edição do Salesforce que você possui.

Nota: A partir do início de 2012, o portal de Autoatendimento não está disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao portal de autoatendimento.

Como administrador, você executa tarefas de gerenciamento de usuário, como criar e editar usuários, redefinir senhas e criar contas do Google Apps. Você também concede permissões, cria e gerencia outros tipos de usuários, cria campos personalizados, define links personalizados, executa relatórios sobre usuários e delega tarefas de administração de usuários a outros usuários.

CONSULTE TAMBÉM:

- Exibir e gerenciar usuários
- Visão geral das licenças

Exibir e gerenciar usuários

Para exibir e gerenciar os usuários em sua organização, em Configuração, insira *Usuários* na caixa Busca rápida e selecione **Usuários**.

A lista de usuários mostra todos os usuários de sua organização, do portal de parceiros e do Portal de Clientes do Salesforce. Na lista de usuários, você pode:

- Criar um usuário.
- Criar vários usuários.
- Redefinir senhas para usuários selecionados.
- Editar um usuário.
- Exibir uma página de detalhes de um usuário clicando no nome, no alias ou no nome de usuário.
- Exibir ou editar um perfil clicando no nome do perfil.
- Se o Google Apps™ estiver ativado na sua organização, exporte usuários para Google e crie contas do Google Apps clicando em **Exportar para Google Apps**

Dica: É possível realizar muitas dessas tarefas a partir do aplicativo móvel SalesforceA.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

O portal do cliente e os portais do parceiro não estão disponíveis em **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir listas de usuários :

- "Exibir configuração"

Dicas para gerenciar usuários

- Você pode criar campos personalizados para usuários e definir links personalizados para exibição na página de detalhes do usuário. Para acessar essas opções, acesse as configurações de gerenciamento de objetos para usuários.
- É possível usar a pesquisa na barra lateral para buscar qualquer usuário de sua organização, independentemente do status do usuário. No entanto, ao usar uma caixa de diálogo de consulta dos campos nos registros, os resultados da pesquisa retornarão somente usuários ativos. Também é possível executar relatórios do usuário na guia Relatórios.
- Para simplificar o gerenciamento de usuários em organizações com muitos usuários, delegue aspectos da administração a usuários que não sejam administradores.

  Nota: Não é possível delegar tarefas administrativas relacionadas à sua organização para os usuários do portal do parceiro ou do Portal de clientes. No entanto, você pode delegar algumas tarefas administrativas do portal a usuários do portal.

CONSULTE TAMBÉM:

Desativar (excluir) usuários

Congelar ou descongelar contas de usuários

SalesforceA

Diretrizes para adicionar usuários

Compreenda opções importantes para adicionar usuários. Aprenda o que deve ser comunicado aos usuários sobre senhas e login.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

- Seu *nome de usuário* deve ser exclusivo entre todas as organizações do Salesforce. O nome do usuário deve estar no formato de um endereço de email, por exemplo: jane@salesforce.com. Mas o email em si no nome do usuário não precisa funcionar. É *possível* ter o mesmo endereço de email funcional associado à sua conta nas organizações – apenas o *nome do usuário no formato de um endereço de email* deve permanecer exclusivo.
- Se seu nome incluir caracteres que não existem em inglês, adicione o idioma especificado às configurações de formato do email dentro do Outlook, caso esteja visualizando o email no Outlook.
- As senhas temporárias de novos usuários expiram em seis meses, e eles devem mudá-la na primeira vez que efetuarem login. O link de login no email pode ser usado apenas uma vez. Um usuário que siga o link sem configurar uma senha deve solicitar que um administrador redefina sua senha antes de poder efetuar login.
- É possível alterar uma licença do Salesforce para uma licença do Force.com, mas não alterar uma licença do Force.com para uma licença do Salesforce.
- Nem todas as opções estão disponíveis para todos os tipos de licença. Por exemplo: as opções `Usuário de marketing` e `Permitir previsões` não estão disponíveis para as licenças de usuário do Force.com, pois as guias Previsões e Campanhas não estão disponíveis para os usuários com licença do Force.com. As licenças de usuário do Force.com não estão disponíveis para as edições Professional, Group ou Contact Manager.
- Nas organizações que usam as edições Performance, Unlimited, Enterprise e Developer, é possível selecionar `Enviar emails de aviso do Apex` para enviar emails ao usuário quando um aplicativo que chama o Apex usar mais da metade dos recursos especificados pelos limites do controlador. Esse recurso pode ser usado durante o desenvolvimento de código do Apex para testar a quantidade de recursos que estão sendo usados em tempo de execução.
- As senhas temporárias de novos usuários expiram em seis meses, e eles devem mudá-la na primeira vez que efetuarem login. O link de login no email pode ser usado apenas uma vez. Um usuário que siga o link sem configurar uma senha deve solicitar que um administrador redefina sua senha antes de poder efetuar login.

CONSULTE TAMBÉM:

Adicionar um único usuário

Adicionar um único usuário

Dependendo do tamanho da sua organização ou do processo de integração de novos contratados, é possível optar por adicionar um usuário de cada vez. O número máximo de usuários que é possível adicionar é determinado pela edição do Salesforce.

1. Leia as diretrizes sobre adicionar usuários.
2. Em Configuração, insira *Usuários* na caixa `Busca rápida` e selecione **Usuários**.
3. Clique em **Novo usuário**.
4. Insira o nome e endereço de email do usuário e um nome de usuário exclusivo na forma de endereço de email. Por padrão, o nome do usuário é igual ao endereço de email.

   Importante: Seu *nome de usuário* deve ser exclusivo entre todas as organizações do Salesforce. O nome do usuário deve estar no formato de um endereço de email, por exemplo: jane@salesforce.com. Mas o email em si no nome do usuário não precisa funcionar. É *possível* ter o mesmo endereço de email funcional associado à sua conta nas organizações – apenas o *nome do usuário no formato de um endereço de email* deve permanecer exclusivo.

5. Nas edições Professional, Enterprise, Unlimited, Performance e Developer, selecione um `Papel`.
6. Selecione uma `licença de usuário`. A licença de usuário determina quais perfis estão disponíveis para o usuário.
7. Selecione um perfil, que especifica as permissões mínimas do usuário e as configurações de acesso.
8. Se a sua organização tiver Aprovações ativadas, poderá definir as configurações do aprovador do usuário, como aprovador delegado, gerente e preferência para recebimento de emails para solicitação de aprovação.
9. Marque `Gerar a nova senha e notificar imediatamente o usuário` para que o nome de login do usuário e uma senha temporária sejam enviados por email para o novo usuário.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar usuários:
- "Gerenciar usuários internos"

CONSULTE TAMBÉM:

Diretrizes para adicionar usuários
Adicionar vários usuários
Editar usuários
Campos do usuário
Visão geral das licenças

Adicionar vários usuários

Você pode adicionar rapidamente até 10 usuários à sua organização. Sua edição do Salesforce determina o número máximo de usuários que é possível adicionar.

1. Em Configuração, insira *Usuários* na caixa Busca rápida e selecione **Usuários**.
2. Clique em **Adicionar vários usuários**.
3. Se estiver disponível mais de um tipo de licença de usuário na sua organização, selecione a licença para associar aos usuários que você planeja criar. A licença determina os perfis disponíveis.
4. Especifique as informações de cada usuário.
5. Para enviar um nome de login e senha temporária para cada novo usuário, selecione **Gerar senhas e notificar o usuário via email**.
6. Clique em **Salvar**.
7. Para especificar mais detalhes para os usuários que você criou com esse método, edite usuários individuais conforme a necessidade.

CONSULTE TAMBÉM:

Adicionar um único usuário
Editar usuários
Campos do usuário
Visão geral das licenças

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar usuários:
- "Gerenciar usuários internos"

Editar usuários

Para alterar detalhes do usuário – como informações de perfil, papel ou contato – edite a conta do usuário.

1. Em Configuração, insira *Usuários* na caixa Busca rápida e selecione **Usuários**.
2. Clique em **Editar** ao lado do nome do usuário.
3. Altere as configurações se necessário.
4. Clique em **Salvar**.

Dica: Esta e outras tarefas de administração podem ser executadas a partir do aplicativo móvel SalesforceA.

CONSULTE TAMBÉM:

Campos do usuário
Considerações para editar usuários
Desbloquear usuários
SalesforceA

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar usuários:
- "Gerenciar usuários internos"

Considerações para editar usuários

Esteja ciente dos seguintes comportamentos ao editar usuários.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Nomes de usuário

Um nome de usuário deve ser exclusivos entre todas as organizações do Salesforce. Deve ter o formato de um endereço de email (como xyz@abc.org), mas não precisa ser um endereço real. Embora os usuários possam ter o mesmo endereço de email em todas as organizações, os nomes de usuário devem ser exclusivos.

Se você alterar um nome de usuário, um email de confirmação com um link de login será enviado para o endereço de email associado a essa conta de usuário. Se uma organização possui vários servidores de login, às vezes os usuários não conseguem efetuar login imediatamente após a alteração de seus nomes de usuário. A alteração pode levar até 24 horas para ser replicada em todos os servidores.

Alteração de endereços de email

Se `Gerar a nova senha e notificar imediatamente o usuário` estiver desativado quando você alterar o endereço de email de um usuário, o Salesforce enviará uma mensagem de confirmação ao endereço de email inserido. Os usuários devem clicar no link fornecido na mensagem para que o novo endereço de email entre em vigor. Esse processo assegura a segurança do sistema.

Informações pessoais

Os usuários podem alterar as informações pessoais depois de fazerem login.

Compartilhamento de usuário

Se o padrão de toda a organização para o objeto de usuário for Privado, os usuários precisarão ter acesso de Leitura ou Gravação no usuário de destino para acessar suas informações.

Nomes do domínio

Você pode restringir os nomes de domínio dos endereços de email dos usuários a uma lista de domínios específicos. Qualquer tentativa de definir um endereço de email com um domínio diferente resultará em uma mensagem de erro. Para ativar essa funcionalidade para a sua organização, entre em contato com o Salesforce.

CONSULTE TAMBÉM:

Editar usuários

Desbloquear usuários

Os usuários poderão ser bloqueados em uma organização se eles inserirem credenciais de login incorretas muitas vezes. Desbloqueie usuários para restaurar o acesso deles.

1. Em Configuração, insira *Usuários* na caixa Busca rápida e selecione **Usuários**.
2. Selecione o usuário bloqueado.
3. Clique em **Desbloquear**.

   Esse botão só é exibido quando o usuário está bloqueado.

Dica: Esta e outras tarefas de administração podem ser executadas a partir do aplicativo móvel SalesforceA.

CONSULTE TAMBÉM:

- Editar usuários
- Definir políticas de senha
- SalesforceA

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para desbloquear usuários:

- "Gerenciar usuários internos"

Desativar (excluir) usuários

Não é possível excluir um usuário, mas você pode desativar uma conta de modo que um usuário não possa mais efetuar login no Salesforce.

1. Em Configuração, insira *Usuários* na caixa Busca rápida e selecione **Usuários**.
2. Clique em **Editar** ao lado do nome do usuário.
3. Desmarque a caixa de seleção Ativo e clique em **Salvar**.

Dica: Esta e outras tarefas de administração podem ser executadas a partir do aplicativo móvel SalesforceA.

CONSULTE TAMBÉM:

- Considerações para desativar usuários
- Congelar ou descongelar contas de usuários
- Transferindo em massa os registros
- SalesforceA

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para desativar usuários:

- "Gerenciar usuários internos"

Considerações para desativar usuários

Esteja ciente dos seguintes comportamentos ao desativar usuários.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Licenças de usuários e faturamento

Os usuários desativados não são incluídos no cálculo das licenças de usuários disponíveis de sua organização. Entretanto, a desativação de um usuário não reduz o número de licenças cobradas da sua organização. Para alterar seu faturamento, é preciso alterar o número de licenças da sua organização.

Usuários em campos de hierarquia personalizados

Você não pode desativar um usuário que esteja selecionado em um campo de hierarquia personalizada, mesmo que você exclua o campo. Para desativar um usuário em um campo de hierarquia personalizado, deve excluir e apagar permanentemente o campo.

Destinatários do alerta de email do fluxo de trabalho

Não é possível desativar um usuário atribuído como único destinatário de um alerta de email de um fluxo de trabalho.

Usuários administradores do portal de clientes

Você não pode desativar um usuário selecionado como `Administrador` do Portal de clientes.

Acesso ao registro

Os usuários desativados perdem o acesso a quaisquer registros que foram compartilhados manualmente com eles ou registros que foram compartilhados com eles como membros da equipe. Os usuários de nível mais elevado na hierarquia de papéis em relação aos usuários desativados também perdem o acesso a esses registros. Entretanto, você ainda pode transferir seus dados a outros usuários e exibir seus nomes na página Usuários.

Nota: Se a Exclusão assíncrona de compartilhamentos obsoletos (piloto) estiver ativada na sua organização, a remoção dos compartilhamentos manuais e em equipe será executada no horário de menor movimento, das 18h às 4h, com base no fuso horário padrão da organização. No caso dos registros de conta, os compartilhamentos manuais e de equipe são excluídos logo após a desativação do usuário.

Os usuários desativados perdem imediatamente o acesso aos registros compartilhados. Os usuários com nível mais alto na hierarquia de papéis continuam tendo acesso até que o acesso seja excluído de forma assíncrona. Se a visibilidade é um problema, remova o acesso aos registros que foi concedido aos usuários desativados antes da desativação.

Chatter

Se você desativar usuários em uma organização em que o Chatter estiver ativado, eles serão removidos das listas Seguindo e Seguidores. Se os usuários forem reativados, as informações de assinatura nas listas Seguindo e Seguidores serão restauradas.

Se você desativar múltiplos usuários, as informações de assinatura não serão restauradas para usuários que seguem uns aos outros. Por exemplo, o usuário A segue o usuário B e o usuário B segue o usuário A. Se os usuários A e B forem desativados, as inscrições de uns com os outros serão excluídas das listas Seguindo e Seguidores. Se o usuário A e o usuário B forem reativados, as inscrições de uns com os outros não serão restauradas.

Campos `Criados por`

É possível que usuários inativos sejam listados em campos `Criados por` mesmo quando eles não estiverem mais ativos em uma organização. Isso acontece porque algumas operações de sistema criam registros e alternam preferências, agindo como um usuário do administrador arbitrário para concluir a tarefa. Esse usuário pode ficar ativo ou inativo.

Contas e oportunidades de propriedade de usuários desativados

Os usuários desativados continuam a possuir oportunidades e são exibidos em previsões e territórios. Quando os usuários são desativados, suas substituições de previsões de oportunidades, de totais ajustados e de opções de gerente são congeladas nas previsões dos subordinados. Contudo, o gerente de um usuário desativado pode aplicar substituições de opções de gerente às previsões desse usuário. As quantias acumuladas são mantidas atualizadas. Se um usuário desativado for posteriormente reativado,

ele poderá retomar o trabalho normalmente. Se "Permitir previsões" for desativado para um usuário desativado, o usuário será removido dos territórios aos quais estiver atribuído.

É possível criar e editar contas, oportunidades e registros de objetos personalizados de propriedade de usuários inativos. Por exemplo, é possível editar o campo `Nome da conta` em um registro de oportunidade cujo proprietário seja um usuário inativo. Para ativar esse recurso, entre em contato com a Salesforce.

Equipes de contas e oportunidade
Os usuários desativados são removidos das equipes padrão de oportunidades e contas de outros usuários. As equipes padrão de oportunidades e contas dos usuários desativados não são removidas.

Equipes de conta
Se um usuário de uma equipe de contas tiver acesso de Leitura/Gravação (**Acesso de conta**, **Acesso de contato**, **Acesso de oportunidade** e **Acesso de caso**) e estiver desativado, o acesso padrão será Somente leitura se o usuário for reativado.

Equipes de oportunidades
Se você desativar usuários em uma organização em que a divisão de oportunidades está ativada, eles não serão removidos de quaisquer equipes de oportunidades onde lhes foi atribuída uma porcentagem de divisão. Para remover um usuário de uma equipe de oportunidades, primeiro redistribua a porcentagem.

Administradores de usuários externos delegados
Quando um administrador delegado de usuários externos desativa um usuário do portal, o administrador não tem a opção de remover o usuário do portal de nenhuma equipe da qual o usuário seja membro.

CONSULTE TAMBÉM:

Desativar (excluir) usuários

Congelar ou descongelar contas de usuários

Em alguns casos, não é possível desativar uma conta imediatamente, como quando o usuário está selecionado em um campo de hierarquia personalizado. Para impedir que os usuários efetuem login na organização enquanto você executa as etapas necessárias para desativá-los, você pode congelar as contas de usuários.

Digamos que um usuário acaba de deixar a sua empresa. Você quer desativar a conta, mas o usuário está selecionado em um campo de hierarquia personalizado. Como não é possível desativar a conta imediatamente, você pode congelá-la enquanto isso.

Dica: Esta e outras tarefas de administração podem ser executadas a partir do aplicativo móvel SalesforceA.

1. Em Configuração, insira *`Usuários`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Usuários**.
2. Clique no nome do usuário da conta que você deseja congelar.
3. Clique em **Congelar** para bloquear o acesso à conta ou em **Descongelar** para restaurar o acesso à conta.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para congelar ou descongelar contas de usuários:
- "Gerenciar usuários"

Nota: Congelar as contas de usuários não faz com que suas licenças de usuário fiquem disponíveis para uso na organização. Para que suas licenças de usuário fiquem disponíveis, desative as contas.

CONSULTE TAMBÉM:

Desativar (excluir) usuários

SalesforceA

Restringir domínios de email de usuário

É possível definir uma lista de aprovados para restringir os domínios de email permitidos no campo `Email` de um usuário.

1. Em Configuração, insira *`Domínios de email permitidos`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Domínios de email permitidos**.

   Nota: Caso não visualize essa página, entre em contato com seu representante da Salesforce para ativá-la.

2. Clique em **Novo domínio de email permitido**.
3. Insira um `Domínio`.

   É possível inserir um domínio de nível superior, como *`sampledoc.org`* ou um subdomínio, como *`emea.sampledoc.org`*.

4. Clique em **Salvar**.

É possível repetir as etapas para adicionar mais domínios de email à lista de aprovados.

Após adicionar um ou mais domínios de email na lista de aprovados, o campo `Email` de cada novo usuário deve corresponder a um domínio inserido na lista.

O campo `Email` para os usuários existentes não precisa estar de acordo com a lista de aprovados. No entanto, se você editar um usuário existente, atualize o campo `Email` para corresponder a um domínio de email da lista de aprovados.

Nota: A lista de aprovados de domínio de email não se aplica a usuários externos à sua organização, como usuários do portal, de Comunidades ou do Chatter External.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para restringir domínios de email de usuário:

- "Gerenciar usuários"

CONSULTE TAMBÉM:

Adicionar um único usuário

Adicionar vários usuários

Editar usuários

Campos do usuário

Os campos que abrangem as Informações pessoais e outras páginas de configurações pessoais ajudam a descrever um usuário.

A visibilidade dos campos depende da página especificada, as permissões da sua organização e da edição que você tem.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Os campos disponíveis variam de acordo com a sua edição do Salesforce.

Campo	Descrição
`Modo de acessibilidade`	Quando selecionado, ativa um modo de interface de usuário projetado para usuários com deficiência visual.
`Ativo`	Caixa de seleção administrativa que ativa ou desativa o login do usuário ao serviço.
`Endereço`	Endereço do usuário. São permitidos até 255 caracteres nesse campo.
`Newsletter do administrador`	Aceita receber emails promocionais destinados ao administrador do Salesforce. Esse campo não estará disponível se sua organização tiver desativado a opção de receber emails do Salesforce.
`Alias`	Nome curto para identificar usuários em páginas de lista, relatórios e outras páginas onde o nome inteiro não couber. São permitidos até oito caracteres nesse campo.
`Permitir previsões`	Indica se o usuário pode usar previsões personalizáveis.
`Chave da API`	Indica se um token de API foi redefinido. O Salesforce usa esse campo para ajudá-lo a resolver eventuais problemas relacionados a tokens de API.
`Call Center`	O nome do call center ao qual esse usuário está atribuído.
`Checkout ativado`	Indica se o usuário é notificado por email quando sua conta do Checkout for ativada e estiver disponível para login. Para ativar essa opção, a permissão "Gerenciar faturamento" é necessária.
`Cidade`	Parte que menciona a cidade do endereço do usuário. São permitidos até 40 caracteres nesse campo.
`Paleta daltônica em gráficos`	Indica se foi ativada a opção para definir uma paleta de cores alternativas para gráficos. A

Campo	Descrição
	paleta alternativa foi otimizada para uso por usuários daltônicos. Para emails do painel, a paleta alternativa não é utilizada.
Empresa	Nome da empresa onde o usuário trabalha. São permitidos até 40 caracteres nesse campo.
Contato	Nome do contato associado, se o usuário for usuário parceiro.
País	Parte que menciona o país do endereço do usuário. A entrada é selecionada em uma lista de opções de valores padrão ou inseridos como texto. São permitidos até 80 caracteres se o campo for de texto.
Criado por	Usuário que criou o usuário, incluindo data e hora da criação. (Somente leitura)
Moeda	Moeda padrão do usuário para cotas, previsões e relatórios. Exibido somente em organizações que usarem várias moedas. Essa moeda deve ser uma das moedas ativas para a organização.
Links personalizados	Lista dos links personalizados para usuários conforme configurado pelo administrador.
Tipo de usuário do Data.com	Permite que um usuário localize registros de leads e contatos do Data.com e os adicione ao Salesforce. Também indica o tipo de usuário do Data.com. Os usuários do Data.com obtêm um número limitado de registros de contas, contatos e leads para adicionar ou exportar por mês, e os acréscimos não utilizados expiram ao final de cada mês. Os usuários de lista Data.com obtêm um número limitado de registros de conta, contato e lead para adicionar ou exportar por mês, e suas adições não utilizadas expiram ao final de cada mês. Após a utilização do limite mensal, os usuários de lista retiram adições de registros de um pool que é compartilhado por todos os usuários de lista da organização. As adições do pool não utilizadas expiram um ano após a compra.
Código ISO padrão da moeda	Configuração padrão de moeda de usuário para novos registros. Disponível somente para organizações que usam várias moedas.
Divisão padrão	Divisão que é aplicada, por padrão, a todas as novas contas e leads criados pelo usuário, a menos que o usuário defina explicitamente uma divisão diferente. Quando os usuários criam registros relacionados a uma conta ou a outro registro que já tem uma divisão, o novo registro é atribuído à divisão do registro existente. A divisão padrão não é usada. Essa configuração não evita que o usuário visualize ou crie registros em outras divisões. Os usuários podem substituir a divisão padrão a qualquer momento configurando uma divisão de trabalho. Disponível somente em organizações que usam divisões para segmentar os dados.

Campo	Descrição
Aprovador delegado	Campo de pesquisa do usuário usado para selecionar um aprovador delegado para solicitações de aprovação. Dependendo das configurações do processo de aprovação, esse usuário também poderá aprovar solicitações de aprovação para o usuário.
Departamento	Grupo para o qual o usuário trabalha, como por exemplo Suporte ao cliente. São permitidos até 80 caracteres nesse campo.
Modo de desenvolvimento	Ativa o modo de desenvolvimento para criar e editar páginas do Visualforce. Esse campo está visível somente para organizações que têm o Visualforce ativado.
Desativar assinatura automática para feeds	Desativa as assinaturas automáticas para feeds para registros de propriedade de um usuário. Só está disponível em organizações com o Chatter ativado.
Divisão	A divisão da empresa ao qual o usuário pertence, como Grupo de vendas de PC. São permitidos até 40 caracteres nesse campo.
Email	Endereço de email do usuário. Deve ser um endereço de email válido no seguinte formato: jsmith@acme.com. são permitidos até 80 caracteres nesse campo.
Codificação de email	Conjunto de caracteres e codificação para emails de saída enviados pelo usuário de dentro do Salesforce. Usuários que falam inglês usam `ISO-8859-1`, que representa todos os caracteres latinos. `UTF-8` (Unicode) representa os caracteres para todos os idiomas. Contudo, não é suportado em alguns softwares de email mais antigos. `Shift_JIS`, `EUC-JP` e `ISO-2022-JP` são úteis para usuários japoneses.
Número do funcionário	Identificando o número do usuário.
Fim do dia	Hora do dia em que usuário normalmente pára de trabalhar. Utilizado para definir as horas exibidas no calendário do usuário.
Fax	Número do fax para o usuário.
ID da federação	O valor usado para identificar um usuário para login único de autenticação federada.
Nome	Nome do usuário, conforme exibido na página de edição do usuário. São permitidos até 40 caracteres nesse campo.
Usuário de fluxo do Force.com	Concede a mobilidade para executar fluxos. Disponível nas edições Developer (com limitações), Enterprise, Unlimited e Performance. Para ativar essa opção, a permissão "Gerenciar Force.com Flow" é necessária. Se o usuário tiver a permissão "Executar fluxos", não ative esse campo.

Campo	Descrição
Menu de acesso rápido do `Force.com`	Ativa o menu de acesso rápido do Force.com, que aparece na exibição de lista de objetos e nas páginas de detalhes de registro. O menu fornece atalhos para recursos de personalização para aplicativos e objetos.
`Moeda de informação`	A moeda padrão de todos os campos com quantia monetária no registro do usuário. Disponível somente para organizações que usam várias moedas.
`Usuário do Knowledge`	Concede acesso ao Salesforce Knowledge. O perfil do usuário determina se ele tem acesso à guia Gerenciamento de artigos ou à guia Artigos. Disponível nas edições Professional, Enterprise, Unlimited e Performance.
`Idioma`	O idioma principal do usuário. Todo os textos e a ajuda online são exibidos nesse idioma. Nas organizações com edições Professional, Enterprise, Unlimited e Performance, a configuração de `Idioma` individual do usuário substitui o `Idioma padrão` da organização. Não está disponível nas Edições Personal, Contact Manager ou Group™. O `Idioma de exibição` da organização se aplica a todos os usuários.
`Último login`	A data e hora em que o usuário efetuou login com sucesso pela última vez. Esse valor é atualizado caso 60 segundos tenham transcorrido desde o último login do usuário. (Somente leitura)
`Sobrenome`	Sobrenome do usuário, conforme exibido na página de edição do usuário. São permitidos até 80 caracteres nesse campo.
`Última troca ou redefinição de senha`	A data e a hora da última troca ou redefinição de senha do usuário. Este campo somente leitura aparece apenas a usuários com permissão "Gerenciar usuários".
`Localidade`	País ou região geográfica onde o usuário está localizado. A configuração de `Localidade` afeta o formato dos campos de data, data/hora e número e o calendário. Por exemplo, as datas da localidade definida como Inglês (Estados Unidos) são mostradas como 06/30/2000, e como 30/06/2000 na localidade definida como Inglês (Reino Unido). A hora em Inglês (Estados Unidos) aparece no formato de 12 horas com AM e PM (por exemplo, 2:00 PM), já no Inglês (Reino Unido), é mostrada usando o formato de 24 horas (por exemplo, 14:00). A configuração de `Localidade` também afeta a ordem de nome e sobrenome dos campos `Nome` de usuários, leads e contatos. Por exemplo, Bob Johnson no Inglês (Estados Unidos) aparece como Bob Johnson, já no Chinês (China), aparece como Johnson Bob.

Campo	Descrição
	Para os usuários da Personal Edition, a localidade é definida no nível da organização (em Configuração, insira as *Informações sobre a empresa* na caixa Busca rápida e selecione **Informações sobre a empresa**). Para todos os outros usuários, a localidade pessoal, disponível na página de informações pessoais, substitui a configuração da organização.
Tornar Configuração minha página de apresentação padrão	Com essa opção ativada, os usuários veem a página Configuração quando fazem log-in.
Gerente	Campo de pesquisa usado para selecionar o gerente do usuário. Este campo: • Estabelece um relacionamento hierárquico, evitando que você selecione um usuário que reporte direta ou indiretamente a si mesmo. • Permite que o Chatter recomende pessoas e registros a serem seguidos com base na estrutura hierárquica de sua organização. Esse campo é especialmente útil para criar regras de fluxo de trabalho e processos de aprovação hierárquicos sem criar campos adicionais de hierarquia. Nota: Ao contrário dos outros campos de hierarquia, você pode inativar usuários referenciados no campo Gerente.
Usuário do Marketing	Quando ativado, o usuário pode criar, editar e excluir campanhas, configurar campanhas avançadas, importar leads e atualizar o histórico de campanhas por meio dos assistentes de importação de membros. Disponível nas edições Professional, Enterprise, Unlimited e Performance. Para usar os assistentes de importação da campanha, os Usuários do marketing também devem contar com o perfil Usuário do marketing (ou a permissão "Importar leads" e a permissão "Editar" nas campanhas das organizações com as edições Enterprise, Unlimited e Performance). Se essa opção não estiver selecionada, o usuário poderá apenas exibir campanhas e configuração avançada de campanha, editar o Histórico de campanha de um único lead ou contato e executar relatórios de campanha.
Nome do meio	Nome do meio do usuário, conforme é exibido na página de edição dele. São permitidos até 40 caracteres nesse campo. Nota: Para ativar este campo, entre em contato com o suporte ao cliente da Salesforce. Em seguida, em Configuração, insira *Interface do usuário* na caixa Busca rápida e selecione **Interface do usuário**.

Campo	Descrição
	Depois, selecione **Ativar sufixos de nome para nomes de pessoa**.
`Celular`	Número de celular ou dispositivo móvel. São permitidos até 40 caracteres nesse campo. Esse número é usado para confirmação de identidade baseada em SMS. Os administradores ativam a confirmação de identidade baseada em SMS a partir da Configuração, inserindo *`Configurações de sessão`* na caixa `Busca rápida`, selecionando **Configurações de sessão** e selecionando a opção **Ativar o método SMS de confirmação de identidade**. Depois que o método SMS de confirmação de identidade for ativado, os usuários sem um número de celular confirmado em seus perfis serão solicitados, após efetuarem login, a se registrarem para verificação de celular. Esse processo se aplica a usuários sem números de celulares. Os usuários pode realizar uma das seguintes ações. • Inserir um número de celular e fazer com que ele seja verificado com uma mensagem de texto contendo um código de verificação. • Não inserir um número de celular agora, mas ser solicitado novamente no próximo login. • Optar por não usar a verificação de celular. Os usuários que selecionam essa ação podem registrar um número de celular posteriormente em suas informações pessoais. Os usuários com licença do Chatter Free e do Chatter External que selecionarem essa ação precisarão que um administrador configure o número do celular. Depois que o número de celular de um usuário for verificado, o Salesforce o usará para autenticar o usuário quando necessário. Por exemplo, a verificação ocorre quando um usuário efetua login de um endereço IP desconhecido. Administradores também podem inserir os números de celular dos usuários e verificá-los previamente. Se **Ativar o método SMS de confirmação de identidade** estiver ativado quando um administrador inserir o número de celular de um usuário ou quando um número de celular for definido a partir de uma API usando o objeto `Usuário`, o número do celular será considerado verificado. Se **Ativar o método SMS de confirmação de identidade** não estiver ativado, o novo número de celular não será considerado verificado.

Campo	Descrição
`Configuração móvel`	A configuração móvel atribuída ao usuário. Se não houver nenhuma configuração de celular especificada, o campo usará como padrão a configuração de celular atribuída ao perfil do usuário. Esse campo está visível para organizações que usam o Salesforce para gerenciar configurações de celular.
`Usuário móvel`	Aloca uma licença do Salesforce Classic Mobile ao usuário, concedendo-lhe acesso ao aplicativo Salesforce Classic móvel. O número de registros de usuário ativados por essa caixa de seleção não pode exceder o número total de licenças móveis que a organização tem. Disponível nas edições Professional, Enterprise, Unlimited e Performance. A opção **Usuário móvel** está ativada por padrão para usuários das edições Unlimited, Performance e Developer. Para evitar que os usuários ativem o aplicativo Salesforce Classic Mobile em dispositivos móveis antes que você esteja pronto para implantá-lo, desative essa opção para todos os seus usuários. Se um usuário já tiver ativado sua conta do Salesforce Classic Mobile, desmarcar a opção **Usuário móvel** revogará a licença móvel do usuário. Da próxima vez que o dispositivo do usuário for sincronizado com o Salesforce, todos os dados do Salesforce serão excluídos do dispositivo, e o dispositivo não estará mais associado ao usuário. Nota: A caixa de seleção `Usuário móvel` não se aplica à versão gratuita do Salesforce Classic Mobile porque os usuários do aplicativo gratuito podem acessar o Salesforce a partir dos seus dispositivos sem uma licença móvel.
`Modificado por`	Usuário que alterou os campos de usuário pela última vez, incluindo data e hora da modificação. (Somente leitura)
`Limite mensal de contatos e leads`	Se o `Tipo de usuário do Data.com` é Usuário do Data.com, o número de registros de contatos e lead do Data.com que o usuário pode adicionar a cada mês. O número padrão de registros por licença é 300, mas você pode atribuir mais ou menos, até o limite da organização.
`Nome`	Nome e nome do meio combinados (beta), sobrenome e sufixo (beta) do usuário, como são exibidos na página de detalhes do usuário.
`Newsletter`	Aceita receber emails promocionais destinados ao usuário do Salesforce. Esse campo não estará disponível se sua organização tiver desativado a opção de receber emails do Salesforce.

Campo	Descrição
`Apelido`	Um apelido é o nome usado para identificar esse usuário em uma comunidade. São permitidos até 40 caracteres alfanuméricos. Os usuários padrão podem editar esse campo.
`Usuário do Offline`	Caixa de seleção administrativa que concede acesso ao Connect Offline a um usuário. Disponível nas edições Professional, Enterprise, Unlimited e Performance.
`Superusuário parceiro`	Denota se um usuário de portal parceiro é um superusuário.
`Telefone`	Número de telefone do usuário. São permitidos até 40 caracteres nesse campo.
`Perfil`	Campo administrativo que define as permissões básicas do usuário para executar diferentes funções dentro do aplicativo. É possível atribuir mais permissões a um usuário por meio de conjuntos de permissões.
`Receber emails de solicitação de aprovação`	As preferências para receber emails de solicitação de aprovação. Esta preferência também afetará se o usuário receberá notificações de solicitação de aprovação no Salesforce1.
`Receber resumos diários por email do Salesforce CRM Content`	Especifica que usuários que não são do portal com uma licença de `Usuário do Salesforce CRM Content` e assinatura do Salesforce CRM Content receberão um resumo diário por email caso ocorra alguma atividade no conteúdo e nas bibliotecas, marcações ou autores que eles assinam. Para receber email, você também deve selecionar a opção `Receber alertas por email do Salesforce CRM Content` Usuários do portal não precisam da licença de `Usuário do Salesforce CRM Content`. Eles precisam somente da permissão de usuário `Exibir conteúdo em portais`.
Escolha `Receber alertas por email do Salesforce CRM Content`.	Especifica que usuários que não são do portal com uma licença de `Usuário do Salesforce CRM Content` e assinatura do Salesforce CRM Content receberão notificações por email caso ocorra alguma atividade no conteúdo e nas bibliotecas, marcações ou autores que eles assinam. Para receber alertas por email em tempo real, selecione essa opção e não selecione a opção `Receber resumo diário do Salesforce CRM Content`. Os usuários do portal não precisam da licença de `Usuário do Salesforce CRM Content`. Eles precisam somente da permissão de usuário `Exibir conteúdo em portais`.
`Papel`	Campo administrativo que especifica o cargo do usuário dentro da organização, como por exemplo Gerente de suporte da região oeste. Os papéis são selecionados em uma lista de opções de papéis disponíveis, que pode ser alterada pelo administrador.

Campo	Descrição
	Não está disponível nas Edições Personal, Contact Manager ou Group.
Usuário do `Salesforce CRM Content`	Indica se um usuário pode usar o Salesforce CRM Content. Disponível nas edições Professional, Enterprise, Unlimited e Performance.
`Usuário do Salesforce1`	Ativa o redirecionamento automático para o aplicativo para navegador móvel Salesforce1 quando um usuário efetua login no Salesforce a partir de um navegador da web móvel compatível. O aplicativo para navegador móvel Salesforce1 deve estar ativado para a sua organização.
`Auto-registrado pelo Portal de clientes`	Quando ativado, especifica que o usuário foi criado por meio do autorregistro ao Portal de clientes. Disponível nas edições Enterprise, Unlimited e Performance.
`Enviar emails de aviso do Apex`	Especifica que os usuários receberão uma notificação por email sempre que executarem o Apex superando mais de 50% dos limites alocados do controlador. Disponível apenas nas edições Developer, Enterprise, Unlimited e Performance.
`Mostrar estado de exibição no modo de desenvolvimento`	Ativa a guia Exibir estado no rodapé do modo de desenvolvimento para páginas do Visualforce. Esse campo só está visível para organizações que tenham o Visualforce ativado e o `Modo de desenvolvimento` selecionado.
`Usuário contribuinte do Site.com`	Aloca uma licença de Contribuinte do Site.com ao usuário, concedendo-lhe acesso limitado ao Site.com Studio. Os usuários com licença de Contribuinte podem usar o Site.com Studio apenas para editar o conteúdo do site. O número de registros de usuário com essa caixa de seleção ativada não pode exceder o número total de licenças de contribuinte do Site.com que a organização tem. Disponível nas edições Developer, Enterprise, Unlimited e Performance, apenas se Site.com estiver ativado em sua organização.
`Usuário editor do Site.com`	Aloca uma licença de editor do Site.com ao usuário, concedendo-lhe acesso integral ao Site.com Studio. Os usuários com a licença de Editor podem criar e inserir estilos em sites, controlar o layout e a funcionalidade das páginas e dos elementos das páginas, além de adicionar e editar conteúdo.

Campo	Descrição
	O número de registros de usuário com essa caixa de seleção ativada não pode exceder o número total de licenças de editor do Site.com que a organização tem. Disponível nas edições Developer, Enterprise, Unlimited e Performance, apenas se Site.com estiver ativado em sua organização.
`Início do dia`	Hora do dia em que usuário normalmente começa a trabalhar. Utilizado para definir as horas exibidas no calendário do usuário.
`Estado/província`	Parte do estado ou da província do endereço do usuário. A entrada é selecionada em uma lista de opções de valores padrão ou inseridos como texto. São permitidos até 80 caracteres se o campo for de texto.
`Sufixo`	Sufixo do nome do usuário, conforme é exibido na página de edição dele. São permitidos até 40 caracteres nesse campo. Nota: Para ativar este campo, entre em contato com o suporte ao cliente da Salesforce. Em seguida, em Configuração, insira *`Interface do usuário`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Interface do usuário**. Depois, selecione `Ativar sufixos de nome para nomes de pessoa`.
`Fuso horário`	Fuso horário principal no qual o usuário trabalha.
`Chave de segurança com base no tempo`	Quando adicionada, pode ser usada para confirmar a identidade do usuário quando necessário, como ao efetuar o login a partir de um endereço IP desconhecido. Se o usuário tiver a permissão "Autenticação de dois fatores para logins na interface de usuário", será solicitado que o usuário insira esse token ao efetuar login no Salesforce por meio da interface do usuário. Se o usuário tiver a permissão "Autenticação de dois fatores para logins da API" e adicionar um token baseado em tempo, ele deverá inserir esse token em vez do token de segurança padrão para acessar o serviço.
`Título`	Título do cargo do usuário. São permitidos até 80 caracteres nesse campo.
`Espaço utilizado`	Quantidade de espaço em disco utilizado que o usuário utiliza.
`Licença de usuário`	Indica o tipo de licença do usuário.
`Nome do usuário`	Campo administrativo que define o login do usuário. São permitidos até 80 caracteres nesse campo.

Campo	Descrição
CEP/Código postal	Parte do CEP ou do código postal do endereço do usuário. São permitidos até 20 caracteres nesse campo.

CONSULTE TAMBÉM:

- Exibir e gerenciar usuários
- Visão geral de licenças de usuário
- Exibir as licenças de recurso da sua organização
- Restringir domínios de email de usuário

Visão geral das licenças

Para ativar uma funcionalidade específica do Salesforce para os seus usuários, escolha uma licença para cada. Para ativar funcionalidade adicional, é possível atribuir licenças de conjuntos de permissões e licenças de recursos aos usuários ou comprar direitos com base no uso para a sua organização.

Recursos específicos do Salesforce requerem permissões específicas. Por exemplo, para exibir casos, o usuário teve ter a permissão "Ler" nos casos. No entanto, não é possível atribuir permissões a qualquer usuário que você escolher. Assim como os recursos que ela ativa, cada permissão tem seu próprio requisito. Para atribuir uma determinada permissão a um usuário, a licença (ou as licenças) do usuário deve ser compatível com a permissão. Uma única permissão pode ser compatível com mais de uma licença.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Os requisitos referentes à edição variam de acordo com cada usuário, conjunto de permissões e tipo de licença de recurso.

As permissões são como cadeados, e as licenças são como chaveiros. Para poder atribuir uma permissão específica aos usuários, é necessário ter uma licença que inclui uma chave para desbloquear a permissão. Embora cada usuário precise ter exatamente uma licença de usuário, é possível atribuir uma (ou mais) licença de conjunto de permissões ou de recurso para desbloquear mais permissões de forma incremental.

Continuando com o nosso exemplo, a licença de usuário do Salesforce inclui a chave para desbloquear a permissão "Ler" em casos, mas a licença de usuário do Force.com — App Subscription não inclui. Se você tentar atribuir essa permissão a um usuário do Force.com — App Subscription, receberá uma mensagem de erro. No entanto, se também for atribuído a esse usuário do Force.com — App Subscription uma licença de conjunto de permissões de Comunidade da empresa do Force.com, você poderá atribuir "Ler" em casos ao usuário em questão.

O Salesforce fornece os seguintes tipos de licenças e direitos baseados em uso.

NESTA SEÇÃO:

Visão geral de licenças de usuário

Uma licença de usuário determina a linha de base dos recursos que o usuário pode acessar. Cada usuário deve ter exatamente uma licença de usuário. Você atribui permissões de usuário referentes ao acesso a dados por meio de um perfil e, se desejar, um conjunto de permissões ou mais.

Licenças do conjunto de permissões

Um conjunto de permissões é uma maneira conveniente de atribuir aos usuários configurações e permissões específicas para usar várias ferramentas e funções.

Visão geral das licenças do recurso

Uma licença do recurso dá ao usuário o direito de acessar um recurso adicional não incluído na sua licença, como Marketing ou Work.com. Pode-se atribuir aos usuários qualquer quantidade de licenças do recurso.

Visão geral de direitos baseados em uso

Um direito baseado em uso é um recurso limitado que pode ser usado periodicamente pela organização, como o número permitido de logins mensais em uma comunidade de parceiro ou o limite de registros para os usuários de lista do Data.com.

Visão geral de licenças de usuário

Uma licença de usuário determina a linha de base dos recursos que o usuário pode acessar. Cada usuário deve ter exatamente uma licença de usuário. Você atribui permissões de usuário referentes ao acesso a dados por meio de um perfil e, se desejar, um conjunto de permissões ou mais.

Exemplo: Por exemplo, se você atribui uma licença de usuário do Force.com para o Funcionário A e outra do Salesforce para o Funcionário B, só pode dar acesso de "Leitura" em casos para o Funcionário B. A licença de usuário do Funcionário A não permite permissões de objeto padrão referentes a coisas que não sejam contas e contatos.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Os requisitos referentes à edição variam de acordo com cada tipo de licença de usuário.

A Salesforce oferece esses tipos de licença.

- Licenças de usuário padrão
- Licenças de usuário do Chatter
- Licenças de usuário de Comunidades
- Licenças de usuário do portal do Service Cloud
- Licenças de usuário do Sites e Site.com
- Licenças de usuário de site autenticado

Nota: Talvez outros tipos de licenças sejam listados se a sua empresa tiver adquirido licenças de usuário personalizadas para diferentes tipos de funcionalidade. Sua organização também pode ter outras licenças ainda suportadas, mas não mais disponíveis para compra. Entre em contato com a Salesforce para obter mais informações.

Os tipos de licença a seguir estão disponíveis somente para as organizações que estão usando um Portal de clientes ou portal de parceiros. Se você não tem um Portal de clientes nem um portal de parceiros, mas deseja compartilhar informações facilmente com clientes ou parceiros, consulte Licenças de usuário de comunidades na página 164.

- Licenças de usuário do Portal de Clientes
- Portal de clientes — Licenças de usuário de administração corporativa
- Licenças de usuário do portal do parceiro

NESTA SEÇÃO:

Licenças de usuário de site autenticado

Os usuários de portal de plataforma têm a licença Site autenticado, que foi projetada para ser usada com Sites Force.com. Ela fornece aos usuários dos sites especificados logins ilimitados ao seu Portal da plataforma para acessar informações de suporte ao cliente.

CONSULTE TAMBÉM:

Exibir e gerenciar usuários

Localizar informações sobre a empresa

Exibir as licenças de usuário da sua organização

Exiba as licenças que a sua empresa comprou, para saber o que está disponível para atribuir aos usuários.

1. Em Configuração, insira as *Informações sobre a empresa* na caixa Busca rápida e selecione **Informações sobre a empresa**.
2. Consulte a lista relacionada Licenças de usuário.

Para obter informações sobre a compra de licenças de usuário adicionais, consulte Comprar mais licenças para seus usuários na página 126 ou entre em contato com o Suporte ao cliente da Salesforce.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Todas as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir licenças de usuário:
- "Exibir configuração"

Licenças de usuário padrão

Localize informações sobre licenças de usuário padrão que você pode obter para a sua organização, como a licença de usuário do Salesforce e os tipos de licença de usuário do Force.com.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Os requisitos referentes à edição variam de acordo com cada tipo de licença de usuário.

Tipo de licença (License Type)	Descrição	Disponível em
Salesforce	Destinadas a usuários que necessitam de acesso total aos aplicativos padrão de CRM e do Force.com AppExchange. Os usuários com essa licença de usuário têm direito de acessar qualquer aplicativo padrão ou personalizado. Cada licença fornece armazenamento adicional para os usuários das edições Enterprise, Unlimited e Performance.	Todas as edições
Somente usuários do Knowledge	Projetado para usuários que precisam de acesso somente ao aplicativo Salesforce Knowledge. Essa licença dá acesso a objetos personalizados, guias personalizadas e as guias padrão a seguir. • Artigos • Gerenciamento de artigos • Chatter • Arquivos • Início • Perfil • Relatórios • Objetos personalizados • Guias personalizadas	Edições **Enterprise**, **Unlimited** e **Performance** Editions

Tipo de licença (License Type)	Descrição	Disponível em
	A licença Somente usuários do Knowledge inclui um perfil Somente do Knowledge que concede acesso à guia Artigos. Para exibir e utilizar a guia Gerenciamento de artigos, um usuário deve ter a permissão "Gerenciar artigos".	
`Identidade`	Conceda aos usuários acesso aos recursos do Salesforce Identity. O Salesforce Identity conecta os usuários do Salesforce com serviços e aplicativos externos ao dar aos administradores controle sobre a autenticação e autorização para esses usuários. Para obter mais informações, consulte o *Guia de implementação de identidades do Salesforce*.	Edições **Enterprise**, **Unlimited**, **Performance** e **Developer** Com cada nova organização da edição **Developer**, são incluídas dez licenças de usuário de Identidade gratuitas.
`Identidade externa`	Fornece recursos de identidade para usuários fora da base de usuários da organização (como não funcionários). Armazene e gerencie esses usuários, escolha como eles farão a autenticação (nome de usuário/senha ou login único social pelo Facebook, Google+, LinkedIn e outros) e permita o autorregistro.	Edições **Enterprise**, **Unlimited**, **Performance** e **Developer** Cinco licenças de usuários gratuitas de identidade externa são incluídas com cada nova organização do **Developer** Edition.
Usuário do `Work.com` apenas	Destinado a usuários que não têm uma licença do Salesforce e precisam de acesso ao Work.com. Nota: O Chatter deve estar ativado para que os recursos do Work.com funcionem completamente.	**Professional**, **Enterprise**, **Unlimited**, **Performance** e **Developer** Editions

Tipos de licença de usuário do Force.com

Tipo de licença	Descrição	Disponível em
`Salesforce Platform`	Projetado para usuários que precisam de acesso a aplicativos personalizados, mas não à funcionalidade CRM padrão. Os usuários com essa licença do usuário têm direito de usar os aplicativos personalizados desenvolvidos em sua organização ou instalados no Force.com AppExchange. Eles também têm direito de usar a funcionalidade básica da plataforma, como contas, contatos, relatórios, painéis, documentos e guias personalizadas. Entretanto, eles não têm direito a algumas permissões e aplicativos padrão, incluindo objetos e guias padrão, como previsões e oportunidades. Os usuários com essa licença também podem usar o Connect Offline. Nota: Os usuários com essa licença só podem ver painéis se o usuário atual também tiver a mesma licença.	Edições **Enterprise**, **Unlimited**, **Performance** e **Developer**

Tipo de licença	Descrição	Disponível em
	Os usuários com licença do Salesforce Platform podem acessar todos os aplicativos personalizados na sua organização. Cada licença fornece armazenamento adicional para os usuários das edições Enterprise, Unlimited e Performance.	
`Force.com - One App`	Nota: Esta licença não está disponível para novos clientes. Projetado para usuários que precisam de acesso a um aplicativo personalizado, mas não à funcionalidade CRM padrão. Os usuários do Force.com - One App têm direitos iguais aos dos usuários do Salesforce Platform, além de terem acesso a um número ilimitado de guias personalizadas. No entanto, eles estão limitados ao uso de um aplicativo personalizado, que é definido como até 10 objetos personalizados e eles estão limitados ao acesso de somente leitura aos objetos de Contas e Contatos. Nota: Os usuários com essa licença só podem ver painéis se o usuário atual também tiver a mesma licença. Cada licença fornece mais 20 MB de armazenamento de dados e 100 MB de armazenamento de arquivo, independentemente da edição do Salesforce.	**Enterprise** e **Unlimited** Editions
`Force.com App Subscription`	Conceda aos usuários acesso ao aplicativo Force.com Light ou ao aplicativo Force.com Enterprise. Nenhum dos dois inclui a funcionalidade de CRM. Um aplicativo Force.com Light possui até 10 objetos personalizados e 10 guias personalizadas, possui acesso somente leitura a contas e contatos e suporta segurança no nível de objeto e nível de campo. Um aplicativo Force.com Light não pode usar a API em massa ou a API de streaming. Um aplicativo Force.com Enterprise possui até 10 objetos personalizados e 10 guias personalizadas. Além das permissões do aplicativo Force.com Light, um aplicativo Force.com Enterprise suporta o compartilhamento no nível do registro, pode usar a API em massa e a API de streaming e possui acesso de leitura/gravação a contas e contatos. Nota: Os usuários com essa licença só podem ver painéis se o usuário atual também tiver a mesma licença. Cada licença Force.com App Subscription fornece mais 20 MB de armazenamento de dados por usuário para a Enterprise Edition e 120 MB de armazenamento de dados por usuário para Unlimited e Performance Editions, além de 2 GB de armazenamento de arquivos para todas as edições.	Edições **Enterprise**, **Unlimited** e **Performance** Editions

Tipo de licença	Descrição	Disponível em
Usuário da comunidade de funcionários	Essa é uma licença de usuário interna. Ela foi criada para os usuários acessarem guias personalizadas, objetos personalizados do aplicativo Force.com Light, o Chatter (pessoas, grupos, feeds e arquivos) e uma Comunidade que inclui um site do Site.com. Os usuários da Comunidade da empresa têm acesso somente leitura aos artigos do Salesforce Knowledge e acesso limitado aos casos para criar e ler seus próprios casos. Eles podem também: • Acessar até 10 objetos personalizados e 10 guias personalizadas • Usar Content, Ideas e Answers • Usar atividades, tarefas, calendário e compromissos • Ter acesso somente leitura às contas e contatos	**Enterprise**, **Unlimited**, **Performance** e **Developer** Editions

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de licenças de usuário

Licenças de usuário do Chatter

Todas as licenças padrão do Salesforce permitem acesso livre ao Chatter para todos da sua organização. O Salesforce também oferece licenças específicas do Chatter: Chatter External, Chatter Free e Chatter Only (também conhecido como Chatter Plus).

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

As licenças Chatter External e Chatter Free estão disponíveis nas: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** e **Developer**

As licenças do Chatter Only (também conhecidas como Chatter Plus) estão disponíveis nas: **Professional**, **Enterprise** **Unlimited** e **Performance** Editions

Chatter External

Essa licença é para usuários que estão fora do domínio do email da empresa. Esses usuários externos, também denominados clientes, podem ser convidados para grupos do Chatter que permitem clientes. Clientes só podem acessar informações e interagir com os usuários nos grupos para os quais foram convidados. Eles não têm acesso a objetos e dados do Chatter.

Chatter Free

A licença Chatter Free é para usuários que não têm licenças do Salesforce, mas precisam ter acesso ao Chatter. Esses usuários podem acessar itens padrão do Chatter, como pessoas, perfis, grupos e arquivos, mas não podem acessar objetos e dados do Salesforce. Usuários do Chatter Free também podem ser moderadores do Chatter.

Usuários do Chatter Free não podem ver guias como os outros usuários do Salesforce. Usuários do Chatter Free acessam feeds, pessoas, grupos e arquivos usando links na barra lateral da página.

Os administradores do Salesforce podem atualizar uma licença do Chatter Free para uma licença padrão do Salesforce ou do Chatter Only quando desejar. Não é possível converter uma licença padrão do Salesforce ou do Chatter Only para uma licença do Chatter Free.

Chatter Only (Chatter Plus)

A licença Chatter Only também é conhecida como licença Chatter Plus. É para usuários que não têm licenças do Salesforce, mas precisam ter acesso a alguns objetos do Salesforce além do Chatter. Os usuários do Chatter Plus podem ser moderadores do Chatter e ter acesso a pessoas, perfis, grupos e páginas de arquivos do Chatter padrão. Eles também podem

- Exibir contas e contatos do Salesforce
- Use o Salesforce CRM Content, Ideas e Answers
- Acessar painéis e relatórios
- Usar e aprovar fluxos de trabalho
- Usar o calendário para criar e rastrear atividades
- Exibir e modificar até dez objetos personalizados
- Adicionar registros a grupos

Por padrão, as guias para objetos Salesforce padrão ficam ocultas de usuários Chatter Plus. Exponha essas guias se você desejar disponibilizá-las a usuários do Chatter Plus. Para obter mais informações sobre os usuários do Chatter Plus, veja *Perguntas frequentes sobre o Chatter Plus*

Visão geral de licenças do Chatter

Esta tabela mostra a lista de recursos disponíveis para licenças Chatter External, Chatter Free e Chatter Only.

Recurso	**Chatter External** **(Acesso limitado a itens e pessoas nos grupos para os quais os clientes foram convidados)**	**Chatter Free**	**Chatter apenas** **(também conhecido como Chatter Plus)**
Cliente do Chatter Desktop	✅	✅	✅
Usar o aplicativo móvel Salesforce1 (Aplicativos para download exigem a permissão de perfil "API ativada")	✅ Usuários de aplicativos para download não podem acessar as exibições de lista Grupos ou Pessoas.	✅	✅
Feeds	✅	✅	✅
Compartilhamento de arquivos	✅	✅	✅
Grupos	✅	✅	✅
Convites para participar de grupos	✅ Somente os clientes que também são gerentes de grupo podem convidar usuários do Chatter de grupos aos quais eles têm acesso ou pessoas fora do Chatter.	✅	✅
Perfis	✅	✅	✅

Recurso	Chatter External (Acesso limitado a itens e pessoas nos grupos para os quais os clientes foram convidados)	Chatter Free	Chatter apenas (também conhecido como Chatter Plus)
Tópicos e hashtags	✅	✅	✅
Mensagens privadas	✅	✅	✅
Pesquisa global	✅ Os resultados de pesquisa incluem apenas os itens aos quais os clientes têm acesso por meio de grupos.	✅	✅
Objetos personalizados			✅ Até 10 objetos personalizados
Contas e contatos			✅ Somente leitura
Calendário e eventos			✅
Biblioteca de conteúdo			✅
Ideias e respostas			✅
Relatórios e painéis			✅
Tarefas e atividades			✅
Usar e aprovar fluxos de trabalho			✅

Licenças de usuário de Comunidades

Há três licenças de Comunidades para usuários externos: Comunidade de clientes, Comunidade de clientes Plus e Comunidade de parceiros.

A licença Comunidade de clientes é semelhante a uma licença do Portal de clientes de alto volume e é adequada para clientes de empresas para consumidores com grandes quantidades de usuários externos. A licença Comunidade de clientes Plus é semelhante a um Portal de clientes — licença Enterprise Administration, e é adequada para comunidades de empresas para clientes cujos usuários precisam de logins ilimitados para gerenciar o suporte ao cliente. A licença Comunidade de parceiros é similar a uma licença Parceiro Gold e é adequada para comunidades de empresas a empresas, como comunidade de parceiros.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Enterprise**

Além das novas licenças, Comunidades oferecem suporte a todas as licenças internas e do portal, incluindo licenças existentes do Portal de clientes, Site autenticado e portal do parceiro. Comunidades não oferecem suporte para a licença Chatter External.

As licenças de comunidades estão associadas a usuários, e não a uma comunidade específica. Se necessário, é possível mover os usuários que têm essas licenças entre comunidades. Além disso, se você tem licenças não utilizadas, pode atribuí-las a usuários de qualquer comunidade da sua organização.

As licenças Comunidade de clientes, Comunidade de clientes Plus e Comunidade de parceiros também estão disponíveis como licenças mensais baseadas em login. Isso significa que uma licença é consumida cada vez que um usuário faz login em uma comunidade, mas não quando um usuário conectado alterna de uma comunidade a outra. As licenças não utilizadas expiram no final do mês. Se um usuário com uma licença de comunidade baseada em login acessa suas comunidades por meio do Salesforce1, ele consome um login na primeira vez que faz login ou se a sessão atinge o tempo limite.

Para evitar problemas de implementação e qualquer diminuição na qualidade do serviço, recomendamos que o número de usuários em sua comunidade não exceda os limites listados abaixo. Se precisar de usuários adicionais além desses limites, entre em contato com seu executivo de contas da Salesforce. Exceder esses limites pode resultar em encargos adicionais e uma redução na funcionalidade.

Tipo de comunidade	Número de usuários
Comunidade Plus de parceiros ou clientes	300.000
Cliente	7 milhões

Cada comunidade tem um site associado do Site.com que permite adicionar páginas personalizadas e com marca à sua comunidade. Os usuários de comunidades com a permissão "Criar e configurar comunidades" têm automaticamente acesso de administrador completo ao site de comunidade do Site.com. Para permitir que os usuários das Comunidades sem a permissão editem o site, é necessário comprar e atribuir uma licença do recurso de Editor do Site.com ou de Contribuinte do Site.com e atribuir um papel de usuário ao nível do site.

Essa tabela mostra quais recursos estão disponíveis para usuários com licenças de Comunidade de clientes, Comunidade de clientes Plus ou Comunidade de parceiros.

	Comunidade do cliente	Comunidade de clientes Plus	Comunidade de parceiros
Objetos padrão do Salesforce			
Contas	✅ Ler e Editar	✅ Ler, Criar, Editar	✅ Ler, Criar, Editar
Patrimônios	✅ Ler, Criar, Editar	✅ Ler, Criar, Editar	✅ Ler, Criar, Editar
Campanhas			✅ Ler, Criar e Editar (requer a permissão "Usuário de marketing") [1]
Casos	✅ Ler, Criar, Editar [2]	✅ Ler, Criar, Editar	✅ Ler, Criar, Editar Desativado por padrão
Contatos	✅	✅	✅
Contratos	✅	✅	✅

	Comunidade do cliente	Comunidade de clientes Plus	Comunidade de parceiros
Habilitações	✓ Ler, Criar, Editar	✓ Ler, Criar, Editar	✓ Ler, Criar, Editar
Eventos e calendário			✓
Ideias	✓ Ler, Criar, Editar	✓ Ler, Criar, Editar	✓ Ler, Criar, Editar
Leads			✓
Notas e anexos	✓ Não disponível em contas e contatos [3]	✓ Somente na lista relacionada de anexos em casos [4]	✓
Oportunidades			✓
Pedidos [5]	✓	✓	✓
Catálogos de preços	✓ Somente leitura	✓ Somente leitura	✓ Somente leitura
Produtos	✓ Somente leitura	✓ Somente leitura	✓ Somente leitura
Cotas			✓
Relatórios e painéis		✓ Somente leitura (por padrão) Criar e Editar (requer permissão do usuário) [6]	✓ Somente leitura (por padrão) Criar e Editar (requer permissão do usuário) [6]
Contratos de serviço		✓ Ler, Criar, Editar	✓ Ler, Criar, Editar
Tarefas	✓ Somente leitura	✓ Ler, Criar, Editar	✓ Ler, Criar, Editar
Recursos e objetos personalizados do Salesforce			
Armazenamento adicional		2 MB por membro (licença baseada em membro) 1 MB por membro (licença baseada em login)	5 MB por membro (licença baseada em membro) 1 MB por membro (licença baseada em login)

	Comunidade do cliente	Comunidade de clientes Plus	Comunidade de parceiros
Chatter (Pessoas, Grupos, Feeds, Arquivos, Mensagens Privadas) Nota: O Salesforce Files Sync não está disponível em comunidades.	✓	✓	✓
Chatter Answers	✓	✓	✓
Conteúdo (com uma licença de recurso do Salesforce CRM Content)		✓ Exibir e carregar	✓ Exibir e carregar
Conteúdo (sem uma licença de recurso do Salesforce CRM Content)		✓ Somente exibição	✓ Somente exibição
Objetos personalizados	✓ Dez objetos personalizados por licença (objetos personalizados em pacotes gerenciados não são considerados para esse limite)	✓ Dez objetos personalizados por licença (objetos personalizados em pacotes gerenciados não são considerados para esse limite)	✓ Dez objetos personalizados por licença (objetos personalizados em pacotes gerenciados não são considerados para esse limite)
Administração delegada		✓	✓
Knowledge	✓ Somente leitura	✓ Somente leitura	✓ Somente leitura
Papéis e compartilhamento		✓	✓
Aplicativo Salesforce1 móvel	✓	✓	✓
Enviar email			✓
Aprovações de fluxo de trabalho		✓	✓

Nota:

- [1] Para a licença Comunidade de parceiros, para ler, criar e editar campanhas na interface de usuário, o usuário parceiro também precisa da permissão "Usuário de marketing". Com essas permissões, um usuário parceiro pode: pesquisar e adicionar seus contatos ou leads como membros da campanha, acessar relatórios sobre suas campanhas e enviar emails em massa ou atribuir seus contatos e leads em massa a uma campanha.
- [2] Para a licença Comunidade de clientes, os casos não podem ser criados em nome de outra pessoa.
- [3] Para a licença Comunidade de clientes, a lista relacionada de notas e anexos não está disponível em contas e contatos.

- [4] Para a licença Comunidade de clientes Plus, os anexos estão disponíveis somente por meio da lista relacionada Anexos em Casos. Não há suporte para notas.
- [5] Depois que os pedidos são ativados, os perfis padrão incluem automaticamente todas as permissões de objeto para pedidos, bem como o acesso de leitura para produtos e catálogos de preços. Se os usuários externos estão atribuídos a um perfil padrão e essas permissões de objeto não são adequadas para eles, considere a possibilidade de criar perfis personalizados que não incluem essas permissões de objeto.
- [6] Para as licenças Comunidade de clientes Plus e Comunidade de parceiros, para criar e editar relatórios, o usuário também precisa das permissões "Criar e personalizar relatórios", "Report Builder" e "Editar meus relatórios". Para obter mais informações, consulte Configurar o gerenciamento de relatórios para usuários externos – Criar e editar relatórios.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de licenças de usuário

Licenças de usuário de site autenticado

Licenças de usuário do portal do parceiro

Licenças de usuário do Portal de Clientes

Licenças de usuário do Database.com

Licença de usuário	Descrição	Número padrão de licenças disponíveis
Administrador do Database.com	Criado para usuários que precisam administrar o Database.com, ou fazer alterações nos esquemas do Database.com ou outros metadados usando as ferramentas de point-and-click na Console do Database.com.	Database.com Edition: 3
Usuário do Database.com	Criado para usuários que precisam de acesso do Database.com aos dados armazenados no Database.com.	Database.com Edition: 3 Enterprise, Unlimited e Database.com Editions: 0 Entre em contato com a Database.com para obter licenças de usuário do Database.com

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edição **Database.com**

Licença de usuário	Descrição	Número padrão de licenças disponíveis
Usuário Light do Database.com	Criado para usuários que precisam somente de acesso do Database.com aos dados, precisam pertencer a grupos do Database.com (mas não a outros grupos) e não precisam pertencer a funções ou filas. O acesso aos dados é determinado por padrões de compartilhamento em toda a organização.	Database.com Edition: 0 Enterprise, Unlimited e Database.com Editions: 0 Entre em contato com a Database.com para obter licenças de usuário Light do Database.com

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de licenças de usuário

Licenças de usuário do portal do Service Cloud

Os usuários do portal do Service Cloud têm a licença Portal de clientes de alto volume. Essa licença dá aos contatos logins ilimitados no seu Portal do Service Cloud para acessar informações de suporte ao cliente. Usuários com essa licença podem acessar contas, ativos, casos, contatos, objetos personalizados, documentos, ideias e perguntas dependendo de suas configurações de permissão.

A licença Volume alto excedente Portal de clientes é igual à licença Volume alto Portal de clientes, exceto que os usuários não dispõem de logins ilimitados. Entre em contato com o Salesforce para obter informações sobre o número de licenças do Portal de clientes que você pode ativar.

Esta tabela lista as permissões que podem ser atribuídas aos usuários do portal do Service Cloud.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

	Criar	Leitura	Atualizar	Excluir
Contas		✓	✓	
Patrimônios	✓	✓	✓	
Casos	✓	✓	✓	
Contatos	✓	✓	✓	
Objetos personalizados	✓	✓	✓	✓
Documentos		✓		
Ideias	✓	✓		
Knowledge		✓		
Catálogos de preços		✓		
Produtos		✓		

	Criar	Leitura	Atualizar	Excluir
Perguntas e respostas	✅	✅		
Soluções		✅		

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de licenças de usuário

Licenças de usuário do Sites e Site.com

Usuários do Sites e Site.com podem ter licenças de usuários Usuário convidado ou Site.com.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Os requisitos referentes à edição variam de acordo com o tipo de licença de usuário.

`Guest User`	Projetado para usuários públicos que acessam os sites do Site.com ou Force.com. Se Comunidades estiver ativado, esses usuários também possuem acesso a páginas públicas nas suas comunidades. Os visitantes do site têm acesso a qualquer informação disponibilizada em um site público ativo. Para cada licença de Usuário convidado, você pode desenvolver um site para sua organização. Em relação ao Site.com, as edições **Developer**, **Enterprise**, **Unlimited** e **Performance** vêm com licenças ilimitadas de Usuário convidado. Em relação a sites do Force.com, as edições **Enterprise**, **Unlimited** e **Performance** vêm com 25 licenças de Usuário convidado. O **Developer** Edition vem com uma licença de Usuário convidado. Nota: • Não é possível adquirir licenças adicionais do Usuário convidade para sites do Force.com. • A licença de usuário do portal de alto volume Site autenticado é especificamente projetada para ser usada com os sites do Force.com. Por ser criada para altos volumes, ela deve ser uma opção de bom custo-benefício para uso com Force.com sites.
`Apenas Site.com`	Destinado a usuários das edições **Performance**, **Unlimited** e **Enterprise** Edition que precisam de acesso ao Site.com, mas não a funcionalidade padrão do CRM. Os usuários apenas do Site.com Only têm os mesmos direitos que os usuários do Force.com - One App, e ainda têm acesso ao aplicativo de Conteúdo. No entanto, eles não têm acesso aos objetos Contas e Contatos. Os usuários têm acesso a um número ilimitado de guias personalizadas, mas estão limitados ao uso de um aplicativo personalizado, que é definido como até 20 objetos personalizados. Cada usuário do Site.com Only precisa também de uma licença de recursos do Contribuinte do Site.com ou Editor do Site.com para acessar o Site.com.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de licenças de usuário

Licenças de usuário de site autenticado

Os usuários de portal de plataforma têm a licença Site autenticado, que foi projetada para ser usada com Sites Force.com. Ela fornece aos usuários dos sites especificados logins ilimitados ao seu Portal da plataforma para acessar informações de suporte ao cliente.

A licença Site autenticado excedente é igual à licença Site autenticado, exceto pelos usuários não disporem de logins ilimitados.

Nota: Depois que os pedidos são ativados, os perfis padrão incluem automaticamente todas as permissões de objeto para pedidos, bem como o acesso de leitura para produtos e catálogos de preços. Se os usuários externos estão atribuídos a um perfil padrão e essas permissões de objeto não são adequadas para eles, considere a possibilidade de criar perfis personalizados que não incluem essas permissões de objeto.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Esta tabela lista as permissões que podem ser atribuídas aos usuários de site autenticado.

	Criar	Leitura	Atualizar	Excluir
Contratos	✓	✓	✓	✓
Documentos		✓		
Ideias	✓	✓		
Knowledge		✓		
Pedidos	✓	✓	✓	✓
Catálogos de preços		✓		
Produtos		✓		
Objetos personalizados	✓	✓	✓	✓

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de licenças de usuário

Licenças de usuário do Portal de Clientes

Os usuários de um site de Portal de clientes têm a licença Padrão de Gerente do portal de clientes.

Nota: A partir do Summer '13, essas licenças só ficam à disposição de organizações que já têm um Portal de clientes. Se você não tiver um Portal de clientes, mas quiser compartilhar informações com os clientes facilmente, consulte Licenças de usuário de comunidades na página 164.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Permite que os contatos façam login no Portal de clientes para gerenciar o suporte ao cliente. Você pode associar os usuários com uma licença Padrão do Gerente de portal de clientes ao perfil do Usuário do portal de clientes ou a um perfil clonado e personalizado do perfil do Usuário do portal de clientes. Esse perfil padrão permite que os usuários exibam e editem dados que são de sua propriedade direta ou dados que são de propriedade de usuários abaixo deles na hierarquia de funções do Portal de clientes ou compartilhados com esses usuários. Esses usuários também podem exibir e editar casos onde eles estejam listados no campo `Nome do contato`.

Os usuários com a licença do Standard do Gerente do portal de clientes podem:

- Exibir contatos, catálogos de preço e produtos.
- Exibir e editar contas e casos.
- Criar e editar ativos.
- Criar, exibir, editar e excluir objetos personalizados.
- Acessar objetos personalizados dependendo de suas permissões.
- Receber a permissão "Superusuário do portal".
- Acessar o Salesforce CRM Content caso tenham uma licença de recursos do Salesforce CRM Content ou as permissões apropriadas.

A licença Padrão de gerenciador de portal de clientes excedente é igual à licença Padrão de gerenciador de portal de clientes, exceto pelo limite dos usuários a um login por mês.

Nota: Depois que os pedidos são ativados, os perfis padrão incluem automaticamente todas as permissões de objeto para pedidos, bem como o acesso de leitura para produtos e catálogos de preços. Se os usuários externos estão atribuídos a um perfil padrão e essas permissões de objeto não são adequadas para eles, considere a possibilidade de criar perfis personalizados que não incluem essas permissões de objeto.

Esta tabela lista as permissões padrão que podem ser atribuídas aos usuários do Portal de clientes.

	Criar	Leitura	Atualizar	Excluir
Contas		✅	✅	
Patrimônios	✅	✅	✅	
Casos	✅	✅	✅	
Contatos		✅		
Contratos	✅	✅	✅	✅
Objetos personalizados	✅	✅	✅	✅
Documentos		✅		
Ideias	✅	✅	✅	
Knowledge		✅		
Pedidos	✅	✅	✅	✅
Catálogos de preços		✅		
Produtos		✅		
Soluções		✅		
Perguntas e respostas	✅	✅		

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de licenças de usuário

Portal de clientes — Licenças de usuário de administração corporativa

Portal de clientes – Os usuários de Administração corporativa têm a licença Personalizada do Gerente de portal de clientes. Essa licença fornece aos contatos logins ilimitados ao seu Portal de Clientes do Salesforce para gerenciar o suporte ao cliente.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Nota: A partir do Summer '13, essas licenças só ficam à disposição de organizações que já têm um Portal de clientes. Se você não tiver um Portal de clientes, mas quiser compartilhar informações com os clientes facilmente, consulte Licenças de usuário de comunidades na página 164.

Os usuários com uma licença do Personalizada do Gerente do portal de clientes com perfil Usuário do portal de clientes ou um perfil clonado e personalizado do perfil do Usuário do portal de clientes, o que permite que eles exibam e editem dados que possuem diretamente e que exibam, criem e editem casos em que estejam alistados no campo `Nome do contato`.

Os usuários com essa licença podem:

- Criar, ler ou atualizar contas, ativos e casos.
- Exibir contatos.
- Exibir objetos personalizados e executar relatórios dependendo de suas permissões.
- Recebe as permissões "Superusuário do portal" e "Administrador delegado de usuários externos".
- Acessar o Salesforce CRM Content caso tenham uma licença de recursos do Salesforce CRM Content ou as permissões apropriadas.

A licença Personalizada de gerenciador de portal de clientes excedente é igual à licença Personalizada de gerenciador de portal de clientes, exceto que os usuários não dispõem de logins ilimitados. Entre em contato com o Salesforce para obter informações sobre o número de licenças do Portal de clientes que você pode ativar.

Nota: Depois que os pedidos são ativados, os perfis padrão incluem automaticamente todas as permissões de objeto para pedidos, bem como o acesso de leitura para produtos e catálogos de preços. Se os usuários externos estão atribuídos a um perfil padrão e essas permissões de objeto não são adequadas para eles, considere a possibilidade de criar perfis personalizados que não incluem essas permissões de objeto.

Esta tabela lista as permissões que podem ser atribuídas aos usuários do Portal de clientes – Usuários de Administração corporativa.

	Criar	Leitura	Atualizar	Excluir
Contas	✓	✓	✓	
Patrimônios	✓	✓	✓	
Casos	✓	✓	✓	
Contatos	✓	✓	✓	
Contratos	✓	✓	✓	✓
Objetos personalizados	✓	✓	✓	✓
Documentos		✓		
Ideias	✓	✓	✓	
Knowledge		✓		
Pedidos	✓	✓	✓	✓

	Criar	Leitura	Atualizar	Excluir
Catálogos de preços		✓		
Produtos		✓		
Soluções		✓		
Perguntas e respostas	✓	✓		

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de licenças de usuário

Licenças de usuário do portal do parceiro

Os usuários do Portal de parceiro têm a licença Parceiro Gold. Eles podem acessar o Salesforce apenas usando o portal de parceiro.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Nota:

- A partir do Summer '13, essa licença não está mais disponível para organizações que não estão usando o portal de parceiros. Se você não tiver um portal de parceiros, mas desejar compartilhar informações facilmente com seus parceiros, consulte Licenças de usuário de comunidades na página 164.
- Depois que os pedidos são ativados, os perfis padrão incluem automaticamente todas as permissões de objeto para pedidos, bem como o acesso de leitura para produtos e catálogos de preços. Se os usuários externos estão atribuídos a um perfil padrão e essas permissões de objeto não são adequadas para eles, considere a possibilidade de criar perfis personalizados que não incluem essas permissões de objeto.

Esta tabela lista as permissões que podem ser atribuídas aos usuários do Portal do parceiro.

	Criar	Leitura	Atualizar	Excluir
Contas	✓	✓	✓	
Aprovações		✓		
Patrimônios	✓	✓	✓	
Campanhas[1]	✓	✓	✓	
Casos	✓	✓	✓	
Contatos	✓	✓	✓	
Contratos	✓	✓	✓	✓
Objetos personalizados	✓	✓	✓	✓
Documentos		✓		
Ideias	✓	✓	✓	
Knowledge		✓		

	Criar	Leitura	Atualizar	Excluir
Leads	✓	✓	✓	
Oportunidades	✓	✓	✓	
Pedidos	✓	✓	✓	✓
Catálogos de preços		✓		
Produtos		✓		
Soluções		✓		
Perguntas e respostas	✓	✓		

[1] Um usuário do portal do parceiro pode criar e editar campanhas em uma comunidade, mas não em um portal legado. Para a licença Comunidade de parceiros, para ler, criar e editar campanhas na interface de usuário, o usuário parceiro também precisa da permissão "Usuário de marketing". Com essas permissões, um usuário parceiro pode: pesquisar e adicionar seus contatos ou leads como membros da campanha, acessar relatórios sobre suas campanhas e enviar emails em massa ou atribuir seus contatos e leads em massa a uma campanha.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de licenças de usuário

Licenças do conjunto de permissões

Um conjunto de permissões é uma maneira conveniente de atribuir aos usuários configurações e permissões específicas para usar várias ferramentas e funções.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

A disponibilidade de cada licença de conjunto de permissões depende dos requisitos da edição em relação a eles e ao recurso relacionado.

NESTA SEÇÃO:

O que são licenças do conjunto de permissões?

As licenças de conjunto de permissões dão direitos aos usuários, de forma incremental, a acessar recursos que não estão incluídos em suas licenças de usuário. Pode-se atribuir aos usuários qualquer quantidade de licenças de conjunto de permissões.

Licenças de conjunto de permissões disponíveis

Para cada licença de conjunto de permissões disponível para compra, veja quais permissões ela permite atribuir aos usuários.

Exibir as licenças de conjunto de permissões da sua organização

Visualize as licenças de conjunto de permissões que sua organização comprou para saber o que está disponível para ser atribuído aos usuários.

Atribuir uma licença de conjunto de permissões a um usuário

Algumas permissões requerem que você atribua uma licença de conjunto de permissões ao usuário e, em seguida, as permissões sejam adicionadas aos conjuntos de permissões.

Remover uma licença de conjunto de permissões de um usuário

Primeiro remova ou modifique os conjuntos de permissões atribuídos que requerem a licença e, em seguida, remova a licença de conjunto de permissões atribuída.

CONSULTE TAMBÉM:

Localizar informações sobre a empresa

O que são licenças do conjunto de permissões?

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

A disponibilidade de cada licença de conjunto de permissões depende dos requisitos da edição em relação a eles e ao recurso relacionado.

As licenças de conjunto de permissões dão direitos aos usuários, de forma incremental, a acessar recursos que não estão incluídos em suas licenças de usuário. Pode-se atribuir aos usuários qualquer quantidade de licenças de conjunto de permissões.

Como licenças aditivas, as licenças de conjunto de permissões não limitam a funcionalidade. Com as licenças de conjunto de permissões, é possível atribuir mais permissões a usuários do que a licença de usuário permite.

Depois de atribuir uma licença de conjunto de permissões a um usuário, atribua as permissões adequadas ao usuário por meio de um conjunto de permissões, não de um perfil.

Exemplo:

- Antes de atribuir um conjunto de permissões com a permissão "Usar o Identity Connect" para um usuário, atribua uma licença de conjunto de permissões do Identity Connect para o usuário.
- Antes de atribuir um conjunto de permissões com "Ler" ou "Editar" em pedidos a um usuário com uma licença de usuário do Force.com, atribua um conjunto de permissões de Plataforma de pedidos a esse usuário. Você pode atribuir essas permissões a um usuário com licença de usuário do Salesforce sem uma licença de conjunto de permissões, porque isso já é ativado como parte da licença de usuário.

CONSULTE TAMBÉM:

Licenças do conjunto de permissões

Licenças de conjunto de permissões disponíveis

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

A disponibilidade de cada licença de conjunto de permissões depende dos requisitos da edição em relação a eles e ao recurso relacionado.

Para cada licença de conjunto de permissões disponível para compra, veja quais permissões ela permite atribuir aos usuários.

Licença de conjunto de permissões	Permissões de usuário incluídas	Permissões de objeto incluídas
Usuário da comunidade de funcionários relacionada ao Force.com	"Permite exibir o Knowledge"	“Criar” e “Ler” em casos
Files Connect para origens de dados externos no local	""Files Connect local"	
Identity Connect	"Usar o Identity Connect"	

Licença de conjunto de permissões	Permissões de usuário incluídas	Permissões de objeto incluídas
Plataforma de pedidos	• "Ativar contratos" • "Excluir contratos ativados" • "Ativar pedidos" • "Editar contratos ativados" • "Criar pedidos de redução"	"Criar", "Ler", "Editar" e "Excluir" em: • Contratos • Catálogos de preços • Produtos • Pedidos
Usuário do console de vendas	"Console de vendas"	

CONSULTE TAMBÉM:

- Atribuir uma licença de conjunto de permissões a um usuário
- Permissões de usuário
- Atribuir conjuntos de permissões a um único usuário
- Licenças do conjunto de permissões

Exibir as licenças de conjunto de permissões da sua organização

Visualize as licenças de conjunto de permissões que sua organização comprou para saber o que está disponível para ser atribuído aos usuários.

1. Em Configuração, insira as *Informações sobre a empresa* na caixa Busca rápida e selecione **Informações sobre a empresa**.
2. Exiba a lista relacionada Licenças de conjunto de permissões.

Para obter informações sobre como adquirir licenças de conjunto de permissões, entre em contato com a Salesforce.

CONSULTE TAMBÉM:

- Licenças do conjunto de permissões
- Licenças de conjunto de permissões disponíveis
- Atribuir uma licença de conjunto de permissões a um usuário

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ver as licenças de conjunto de permissões:

- "Exibir configuração"

Atribuir uma licença de conjunto de permissões a um usuário

Algumas permissões requerem que você atribua uma licença de conjunto de permissões ao usuário e, em seguida, as permissões sejam adicionadas aos conjuntos de permissões.

1. Em Configuração, insira *Usuários* na caixa Busca rápida e selecione **Usuários**.
2. Clique no nome do usuário ao qual deseja atribuir a licença de conjunto de permissões.
3. Na lista relacionada Atribuições de licença de conjunto de permissões, clique em **Editar atribuições**.
4. Selecione a licença de conjunto de permissões a atribuir a tal usuário e, em seguida, clique em **Salvar**.

Após atribuir uma licença de conjunto de permissões a um usuário, adicione a permissão relacionada a um conjunto de permissões e, em seguida, atribua tal conjunto de permissões ao usuário.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para atribuir uma licença de conjunto de permissões:
- "Gerenciar usuários"

CONSULTE TAMBÉM:

- Licenças do conjunto de permissões
- Remover uma licença de conjunto de permissões de um usuário
- Conjuntos de Permissões
- Atribuir conjuntos de permissões a um único usuário

Remover uma licença de conjunto de permissões de um usuário

Primeiro remova ou modifique os conjuntos de permissões atribuídos que requerem a licença e, em seguida, remova a licença de conjunto de permissões atribuída.

1. Identifique a permissão que requer a licença de conjunto de permissões que deseja remover.
2. Verifique se a permissão não é atribuída ao usuário por meio de um conjunto de permissões. Você pode adotar um destes métodos para fazer isso.
   - Remova a permissão dos conjuntos de permissões atribuídos ao usuário
   - Remova o conjunto de permissões dos conjuntos de permissões atribuídos ao usuário
3. Em Configuração, insira *Usuários* na caixa Busca rápida e selecione **Usuários**.
4. Clique no nome do usuário cuja licença de conjunto de permissões você deseja remover.
5. Na lista relacionada Atribuições de licença de conjunto de permissões, clique em **Editar atribuições**.
6. Desmarque a licença de conjunto de permissões adequada.
7. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para remover uma licença de conjunto de permissões:
- "Gerenciar usuários"

CONSULTE TAMBÉM:

- Licenças do conjunto de permissões
- Exibir as licenças de conjunto de permissões da sua organização
- Atribuir uma licença de conjunto de permissões a um usuário

Visão geral das licenças do recurso

Uma licença do recurso dá ao usuário o direito de acessar um recurso adicional não incluído na sua licença, como Marketing ou Work.com. Pode-se atribuir aos usuários qualquer quantidade de licenças do recurso.

- Visualize as licenças de recurso ativadas para a organização
- Permitir que usuários utilizem um recurso
- Veja todas as licenças de recursos atualmente disponíveis no Salesforce

Dependendo dos recursos ativados para a sua organização, você pode estar apto a atribuir mais de um tipo de licença de recurso aos seus usuários.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Os requisitos referentes à edição variam de acordo com cada licença de recurso.

CONSULTE TAMBÉM:

Exibir e gerenciar usuários

Comprar mais licenças para seus usuários

Localizar informações sobre a empresa

Exibir as licenças de recurso da sua organização

Exiba as licenças de recurso que a sua empresa comprou, para saber o que está disponível para atribuir aos usuários.

1. Em Configuração, insira as *`Informações sobre a empresa`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Informações sobre a empresa**.
2. Consulte a lista relacionada Licenças de recurso.

Para obter informações sobre como adquirir licenças de recursos, entre em contato com a Salesforce.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir licenças de recursos:

- "Exibir configuração"

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral das licenças do recurso

Licenças de recurso disponíveis

Ativar a licença de um recurso para um usuário

Exibir e gerenciar usuários

Comprar mais licenças para seus usuários

Ativar a licença de um recurso para um usuário

É possível ativar um recurso para um usuário na sua organização ao criar ou editar o usuário em questão.

1. Em Configuração, insira *Usuários* na caixa Busca rápida e selecione **Usuários**.
2. Na visualização de lista do usuário, clique no nome de um usuário.
3. Na página Detalhes do usuário, marque a caixa de seleção ao lado da licença de recurso que deseja ativar para o usuário.

   É possível ativar mais de uma licença de recurso para um único usuário.
4. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ativar licenças de recursos:
- "Gerenciar usuários internos"

CONSULTE TAMBÉM:

- Editar usuários
- Adicionar um único usuário
- Visão geral das licenças do recurso
- Licenças de recurso disponíveis
- Exibir as licenças de recurso da sua organização

Licenças de recurso disponíveis

Atribua uma ou mais licenças de recursos adicionais a usuários para que eles possam acessar recursos não incluídos na licença de usuário deles.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Licença de recurso	Permite que o usuário
Usuário do Chatter Answers	Acessar o Chatter Answers. Essa licença de recurso é automaticamente atribuída aos usuários do portal de alto volume que se cadastram para o Chatter Answers.
Usuário de fluxo do Force.com	Executar fluxos.
Usuário do Knowledge	Acessar o Salesforce Knowledge.
Usuário do Live Agent	Acesso ao Live Agent.
Usuário do Marketing	Criar, editar e excluir campanhas, configurar campanhas avançadas, importar leads e atualizar o histórico de campanhas por meio dos assistentes de importação de membros.
Usuário móvel	Acessar o Salesforce Classic Mobile. A caixa de seleção Usuário móvel não se aplica à versão gratuita do Salesforce Classic Mobile porque os usuários do aplicativo gratuito podem acessar o Salesforce a partir dos seus dispositivos sem uma licença móvel.
Usuário do Offline	Acessar o Connect Offline.

Licença de recurso	Permite que o usuário
Usuário do `Salesforce CRM Content`	Acessar o Salesforce CRM Content.
`Usuário do Service Cloud`	Acessar o Console do Salesforce para Serviço. Nota: O acesso ao Console do Salesforce para Vendas requer a `licença de conjunto de permissões` Usuário do console de vendas.
`Usuário contribuinte do Site.com`	Editar o conteúdo do site no Site.com Studio.
`Usuário editor do Site.com`	Criar e definir estilo de sites, controlar o layout e a funcionalidade das páginas e dos elementos da página e adicionar e editar conteúdo no Site.com Studio.
`Usuário do Work.com`	Acessar objetos e permissões do Work.com.

CONSULTE TAMBÉM:

- Exibir as licenças de recurso da sua organização
- Ativar a licença de um recurso para um usuário
- Exibir e gerenciar usuários
- Visão geral das licenças do recurso

Visão geral de direitos baseados em uso

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Um direito baseado em uso é um recurso limitado que pode ser usado periodicamente pela organização, como o número permitido de logins mensais em uma comunidade de parceiro ou o limite de registros para os usuários de lista do Data.com.

Alguns direitos são persistentes. Esses direitos oferecem à sua organização um número definido de recursos, e o valor permitido não muda, a menos que seu contrato seja alterado. Por exemplo, se a sua empresa comprar assinaturas mensais para 50 membros acessarem uma Comunidade de parceiros, é possível atribuir até 50 indivíduos a habilidade de fazer login na comunidade quantas vezes quiserem.

Outros direitos não são persistentes, esses funcionam como crédito. A sua organização pode utilizar até chegar ao limite permitido do direito no período indicado pela frequência do recurso. Se a frequência do direito for Uma vez, a organização terá que comprar mais desse recurso para repor a alocação. Se a frequência do direito é Mensal, o início e o final do mês são determinados pelo contrato, não pelo mês do calendário.

Por exemplo:

- A empresa A compra 50 logins mensais em uma comunidade de parceiro, e em 15 de janeiro essa organização tem um pool de 50 logins. Cada vez que alguém faz login, um login é usado. Em 15 de fevereiro, não importando quantos foram usados no mês anterior, o pool é atualizado e 50 logins estão disponíveis até 14 de março.
- A Empresa B adquire 2.000 registros para usuários de lista do Data.com com vencimento em 15 de maio. Os usuários de lista dessa organização podem adicionar ou exportar até 2.000 registros até essa data. Se a organização atingir esse limite antes de 15 de maio, os usuários de lista do Data.com não poderão adicionar nem exportar registros adicionais. Para desbloquear os usuários, a Empresa B pode comprar uma alocação adicional para o recurso.

Nota: Se a sua organização tiver vários contratos referentes ao mesmo `Recurso` e `ID de recurso` é `(ocupante)`, você continua vendo apenas uma linha referente ao direito, mas os dados da linha refletem os contatos combinados. Nesse caso, a `Data inicial` reflete a data inicial que ocorre primeiro entre esses contratos, e a `Data final` reflete a data final mais recente entre eles.

Como as licenças de recursos, os direitos baseados em uso não limitam o que é possível fazer no Salesforce. Eles contribuem para a sua funcionalidade. Se o seu uso exceder a alocação, a Salesforce entrará em contato para discutir adições ao seu contrato.

NESTA SEÇÃO:

Exibir os direitos baseados em uso da sua organização

Consulte os direitos baseados em uso da sua empresa para saber os recursos aos quais sua organização possui direito.

Campos de direito baseados em uso

CONSULTE TAMBÉM:

Localizar informações sobre a empresa

Exibir e gerenciar usuários

Exibir os direitos baseados em uso da sua organização

Consulte os direitos baseados em uso da sua empresa para saber os recursos aos quais sua organização possui direito.

1. Em Configuração, insira as *`Informações sobre a empresa`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Informações sobre a empresa**.
2. Na parte inferior da página Informações da empresa, visualize a lista relacionada Direitos baseados em uso.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de direitos baseados em uso

Campos de direito baseados em uso

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para visualizar direitos baseados em uso:
- "Exibir configuração"

Campos de direito baseados em uso

A lista relacionada Direitos baseados em uso exibe as informações a seguir. Esses campos não são editáveis e estão visíveis apenas se a sua organização tiver direito a um recurso.

Nome da coluna	Descrição
`Recurso`	O que a empresa pode usar.
`ID de recurso`	Identificador exclusivo desse item de linha.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Nome da coluna	Descrição
`Data de início`	Dia de início do contrato. Nota: Se tiver vários contratos afetando esse recurso, esse campo reflete a primeira data inicial entre seus contratos.
`Data de término`	Dia do término do contrato. Nota: Se tiver vários contratos afetando esse recurso, esse campo reflete a data final mais recente entre seus contratos.
`Frequência`	Se for Mensal, o valor `Alocação` é redefinido como zero no início de cada mês. Se for Uma vez, o valor `Alocação` estará disponível até a `Data de término`.
`Alocação`	Quantidade de um recurso que a sua organização pode usar. Se a `Frequência` e Mensal, o mês começa na `Data de início`.
`Valor usado`	O valor desse recurso que a sua organização está usando.
`Última atualização`	Data e hora mais recentes em que o Salesforce obteve um instantâneo do uso desse recurso pela organização.

Para obter mais informações sobre os recursos aos quais sua organização tem direito, entre em contato com a Salesforce.

CONSULTE TAMBÉM:

- Visão geral de direitos baseados em uso
- Exibir os direitos baseados em uso da sua organização

Senhas

Como administrador, você pode definir diversas configurações para garantir que as senhas de seus usuários sejam fortes e seguras.

- Políticas de senha - defina várias políticas de senha e login, como a especificação de um tempo antes que as senhas de todos os usuários expirem, o nível de complexidade exigido para as senhas. Consulte Definir políticas de senha na página 185.
- Expiração da senha do usuário - faça com que as senhas de todos os usuários da sua organização expirem, exceto usuários com a permissão "A senha nunca expira". Consulte Expirar senhas para os usuários na página 189.
- Redefinições de senha do usuário - redefina a senha para usuários especificados. Consulte Redefinir senhas para os usuários na página 188.
- Tentativas de login e períodos de bloqueio - se um usuário for bloqueado pelo Salesforce devido a muitas tentativas falhas de login, você poderá desbloqueá-lo. Consulte Editar usuários na página 141.

Requisitos de senha

Uma senha não pode conter o nome de usuário de um usuário e não pode ser igual ao nome ou sobrenome de um usuário. Senhas também não podem ser muito simples. Por exemplo, um usuário não pode alterar sua senha para `senha`.

Para todas as edições, uma nova organização tem os seguintes requisitos de senha padrão. Você pode alterar essas políticas de senha em todas as edições, exceto a Personal Edition.

- Uma senha deve conter pelo menos oito caracteres, incluindo um caractere alfabético e um número.
- A resposta da pergunta de segurança não pode conter a senha do usuário.
- Quando os usuários mudam sua senha, eles não podem reutilizar as três últimas senhas.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Políticas de senha disponíveis em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para definir políticas de senha:
- "Gerenciar políticas de senha"

Para redefinir senhas do usuário e desbloquear usuários:
- "Redefinir senhas do usuário e desbloquear usuários"

Definir políticas de senha

Para segurança da sua organização, é possível definir várias políticas de senha e de login.

Nota: As senhas do usuário não podem ultrapassar o limite de 16.000 bytes.

Os logins são limitados a 3.600 por hora e por usuário. Esse limite é aplicado a organizações criadas após o Summer '08.

1. Em Configuração, insira *Políticas de senha* na caixa Busca rápida e selecione **Políticas de senha**.
2. Personalize as configurações de senha.

Campo	Descrição
As senhas de usuários expiram em	O período até que todas as senhas dos usuários expirem e tenham de ser alteradas. Esta configuração não se aplica a usuários com a permissão "Senha nunca expira". O padrão é 90 dias. Esta configuração não está disponível para portais de autoatendimento.
Impor histórico de senha	Salve as senhas anteriores dos usuários de modo que eles tenham sempre que redefini-las para uma senha nova e exclusiva. O histórico de senha só é salvo depois que você define esse valor. O padrão é de 3 senhas lembradas. Você não poderá selecionar a opção Nenhuma senha lembrada a menos que tenha selecionado a opção Nunca expira no campo As senhas de usuários expiram em. Esta configuração não está disponível para portais de autoatendimento.
Comprimento mínimo da senha	O número mínimo de caracteres exigido para uma senha. Quando você definir esse valor, os usuários existentes serão afetados apenas da próxima vez que precisarem alterar suas senhas. O padrão é 8 caracteres.
Exigência de complexidade da senha	O requisito quanto aos tipos de caracteres que devem ser utilizados na senha de um usuário. Níveis de complexidade: • Sem restrição — permite qualquer valor de senha e é a opção menos protegida. • Deve misturar caracteres alfabéticos e numéricos — é obrigatório usar pelo menos um

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para definir políticas de senha:

- "Gerenciar políticas de senha"

Campo	Descrição
	caractere alfabético e um número, que é o padrão. • `Deve misturar caracteres alfabéticos, numéricos e especiais` — exige pelo menos um caractere alfabético, um número e um dos caracteres a seguir: *! # $ % - _ = + < >*. • `Deve misturar números e letras maiúsculas e minúsculas` — é obrigatório usar pelo menos um número, uma letra maiúscula e uma minúscula. • `Deve misturar números, letras maiúsculas e minúsculas e caracteres especiais` — é obrigatório usar pelo menos um número, uma letra maiúscula, uma minúscula e um dos caracteres a seguir: *! # $ % - _ = + < >*.
`Exigência de pergunta de senha`	Os valores são `Não pode conter senha`, ou seja, a resposta à pergunta de dica de senha não pode conter a própria senha; ou `Nenhuma`, o padrão, significando que não há restrições para a resposta. A resposta do usuário à pergunta de dica de senha é obrigatória. Essa configuração não está disponível para portais de Autoatendimento, Portais do cliente ou portais do parceiro.
`Número máximo de tentativas com login inválido`	O número de falhas de logon permitidas a um usuário antes de ele ser bloqueado. Esta configuração não está disponível para portais de autoatendimento.
`Período efetivo de bloqueio`	A duração do bloqueio de login. O padrão são 15 minutos. Esta configuração não está disponível para portais de autoatendimento. Nota: Se os usuários estiverem bloqueados, eles deverão aguardar que o período de bloqueio expire. Como alternativa, um usuário com a permissão "Redefinir senhas e desbloquear usuários" pode desbloqueá-los em Configuração, clicando em *`Usuários`* na caixa `Busca rápida`, selecionando **Usuários**, o usuário e clicando em **Desbloquear**. Esse botão só está disponível quando o usuário está bloqueado.
`Resposta secreta para redefinições de senha`	Este recurso oculta as respostas das perguntas de segurança conforme você digita. O padrão é mostrar a resposta em texto simples. Nota: Se a sua organização usa o Microsoft Input Method Editor (IME) com o modo de entrada configurado como Hiragana, quando você digita caracteres ASCII, eles são convertidos para caracteres japoneses em campos de

Campo	Descrição
	texto normal. Entretanto, o IME não funciona adequadamente em campos com texto ocultado. Se os usuários da sua organização não conseguirem inserir senhas ou outros valores corretamente após a ativação deste recurso, desative-o.
`Exigir a duração da senha de no mínimo 1 dia`	Ao selecionar essa opção, não é possível alterar a senha mais de uma vez em um período de 24 horas.

3. Personalize as informações de assistência a senha esquecida e conta bloqueada.

Nota: Essa configuração não está disponível para portais de Autoatendimento, Portais do cliente ou portais do parceiro.

Campo	Descrição
`Mensagem`	Se definida, essa mensagem aparece no email "Não foi possível redefinir sua senha" que os usuários recebem quando se bloqueiam tentando redefinir sua senha muitas vezes. O texto também aparece na parte inferior da página Responda sua pergunta de segurança quando os usuários redefinem suas senhas. Você pode personalizar o texto para sua organização incluindo o nome do seu help desk interno ou um administrador de sistema. Para o email, a mensagem aparece apenas para contas que precisam ser redefinidas por um administrador. Os bloqueios devido a restrições de tempo obtêm outra mensagem de email do sistema.
`Link de ajuda`	Se definido, esse link será exibido com o texto definido no campo `Mensagem`. No email "Não foi possível redefinir sua senha", o URL é exibido exatamente como foi digitado no campo `Link de ajuda`, de modo que o usuário possa ver para onde o link o leva. Este formato de exibição do URL é um recurso de segurança porque o usuário não está em uma organização do Salesforce. Na página Responda sua pergunta de segurança, o URL `Link de ajuda` é combinado com o texto do campo `Mensagem` para criar um link no qual se possa clicar. A segurança não é um problema, pois o usuário está em uma organização do Salesforce ao alterar senhas. Protocolos válidos: • http • https • mailto

4. Especifique uma página inicial alternativa para usuários com a permissão "Usuário único da API". Depois de concluir as tarefas de gerenciamento do usuário, como redefinir uma senha, os usuários apenas da API são redirecionados para o URL especificado aqui, e não para a página de login.
5. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Senhas

Redefinir senhas para os usuários

Como administrador, você pode redefinir a senha dos usuários para melhorar a proteção ou desbloquear um usuário se ele ficar bloqueado.

Para redefinir a senha de um usuário:

1. Em Configuração, insira *Usuários* na caixa Busca rápida e selecione **Usuários**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado do nome do usuário. Se preferir, para alterar as senhas de todos os usuários exibidos, marque a caixa no cabeçalho de coluna para selecionar todas as linhas.
3. Clique em **Redefinir senha**. O usuário recebe um email que contém um link e instruções para redefinir a senha.

As senhas criadas dessa forma não expiram, mas os usuários devem alterar a senha na primeira vez que fizerem login.

Dica: Esta e outras tarefas de administração podem ser executadas a partir do aplicativo móvel SalesforceA.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para redefinir senhas:
- "Redefinir senhas do usuário e desbloquear usuários"

Considerações para redefinição de senhas

- Somente um administrador pode redefinir senhas de Login único. Usuários de Login único não podem redefinir suas próprias senhas.
- Depois de redefinir uma senha, os usuários podem precisar ativar seus computadores para fazer login corretamente no Salesforce.
- Redefinir uma senha de usuário bloqueado desbloqueia automaticamente a conta do usuário.
- Quando um usuário perde a senha, ele pode clicar no link esqueci a senha na página de login para receber um email com etapas para redefinir sua senha. O usuário deve responder corretamente à pergunta de segurança para redefinir a senha. Nas Políticas de senha, você pode personalizar a página de pergunta de segurança na qual o usuário visualiza com informações sobre onde ir para obter ajuda.

  Nota: Se o usuário não tiver definido uma pergunta de segurança, ou não responder a pergunta de segurança corretamente, a senha não é redefinida.

  Um usuário pode solicitar a redefinição de senha por meio do link esqueci a senha, no máximo, cinco vezes em um período de 24 horas. Os administradores podem redefinir a senha de um usuário tantas vezes quantas forem necessárias.

- Redefinir a senha também redefine a chave de segurança do usuário.

CONSULTE TAMBÉM:

Senhas

SalesforceA

Expirar senhas para os usuários

Como administrador, você pode expirar as senhas de todos os usuários sempre que desejar segurança reforçada para sua organização.

Para expirar senhas de todos os usuários, exceto aqueles com a permissão "Senha nunca expira":

1. Em Configuração, insira *Expirar todas as senhas* na caixa Busca rápida e selecione **Expirar todas as senhas**.
2. Selecione **Expirar senhas de todos os usuários**.
3. Clique em **Salvar**.

Na próxima vez que os usuários fizerem login, deverão redefinir suas senhas.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para expirar todas as senhas:
- "Gerenciar usuários internos"

Considerações ao expirar senhas

- Os usuários podem precisar ativar seus computadores para fazer login no Salesforce.
- Expirar senhas de todos os usuários não afeta os usuários do portal de autoatendimento, porque eles não são usuários diretos do Salesforce.

CONSULTE TAMBÉM:

Senhas

Controlar o acesso de login

1. Em Configuração, insira *Políticas de acesso de login* na caixa Busca rápida e selecione **Políticas de acesso de login**.
2. Para permitir que os administradores façam login como qualquer usuário na organização sem primeiro solicitar que eles concedam acesso, ative **Administradores podem fazer login como qualquer usuário**. É possível que essa opção já esteja ativada por padrão. Para desativar a opção, desmarque a caixa de seleção Ativado.

   Para remover esses recursos de sua organização, entre em contato com a Salesforce.
3. Para evitar que os usuários concedam acesso a um editor (para cumprir regulamentos ou por questão de privacidade, por exemplo), clique em **Disponível somente para administradores** para esse editor.
4. Clique em **Salvar**.

Leve em consideração estas restrições de implementação.

- Os usuários não podem conceder acesso de login aos pacotes gerenciados licenciados para toda a sua organização. Somente os administradores com permissão para "Gerenciar usuários" ativada em seu perfil podem conceder acesso a esses editores.
- O acesso de login está disponível somente para alguns pacotes gerenciados. Se o pacote não estiver listado, ele não estará disponível para a concessão de acesso de login.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

Concedendo acesso ao administrador, disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para controlar as políticas de acesso de login:
- "Gerenciar as políticas de acesso de login"

- Se você desativar **Os administradores podem efetuar login como qualquer usuário** ou solicitar que a Salesforce remova o recurso de sua organização, um usuário deverá conceder acesso de login antes que um administrador possa efetuar login a conta desse usuário para resolução de problemas.

CONSULTE TAMBÉM:

Fazer login como outro usuário

Fazer login como outro usuário

Para auxiliar outros usuários, os administradores podem fazer login no Salesforce como outro usuário. Dependendo das configurações da organização, pode ser necessário que usuários individuais concedam acesso de login aos administradores.

Nota: Por segurança, quando os administradores efetuarem login como outro usuário, eles não poderão autorizar o acesso de dados OAuth para o usuário em questão. Por exemplo, os administradores não podem autorizar o acesso de OAuth a contas de usuário, incluindo login único em aplicativos de terceiros.

1. Em Configuração, insira *Usuários* na caixa `Busca rápida` e selecione **Usuários**.
2. Clique no link **Login** ao lado do nome de usuário. Esse link está disponível apenas para usuários que concederam acesso de login a um administrador ou para organizações nas quais os administradores podem fazer login como qualquer usuário.
3. Para retornar para a sua conta de administrador, clique em *Nome do usuário* > **Logout**.

CONSULTE TAMBÉM:

Controlar o acesso de login

Exibir e gerenciar usuários

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para fazer login como outro usuário:

- "Modificar todos os dados"

Delegar tarefas administrativas

Utilize a administração delegada para atribuir privilégios administrativos limitados a usuários que não são administradores da sua organização.

Os administradores delegados podem:

- Criar e editar usuários em papéis especificados e em todos os papéis subordinados. As tarefas de edição de usuário incluem redefinir senhas, definir cotas, criar equipes de oportunidades padrão e criar grupos pessoais para esses usuários
- Desbloquear usuários
- Atribuir usuários a perfis e conjuntos de permissões especificados
- Criar grupos públicos e gerenciar a associação em grupos públicos especificados
- Fazer login como um usuário que concedeu acesso de login ao administrador
- Gerenciar objetos personalizados

Por exemplo, digamos que você queira que o gerente da equipe de suporte ao cliente gerencie usuários no papel de Gerente de suporte e em todos os papéis subordinados. Com a criação de um administrador delegado para esse propósito, o administrador do sistema pode concentrar-se em outras tarefas administrativas.

Para criar grupos delegados, em Configuração, insira *`Administração delegada`* na caixa `Busca rápida`, selecione **Administração delegada** e clique em **Novo**.

Nota:

- Quando administradores delegados são atribuídos a vários grupos delegados, podem administrar usuários em todos esses grupos. Por exemplo, digamos que Sam Smith é nomeado administrador delegado em dois grupos delegados, Grupo A e Grupo B. Sam pode atribuir um conjunto de permissões ou grupo público do Grupo A para os usuários no Grupo B.
- Para delegar a administração de determinados objetos, use as permissões do objeto, como "Exibir tudo" e "Modificar tudo".

CONSULTE TAMBÉM:

Definir administradores delegados

Delegação da administração de usuários

Delegar atribuição de conjuntos de permissões

Delegar a administração de objetos personalizados

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para gerenciar a administração delegada:
- "Personalizar aplicativo"

Para ser um administrador delegado:
- "Exibir configuração"

Definir administradores delegados

Um grupo de administração delegada é um grupo de usuários que possuem os mesmos privilégios administrativos. Esses grupos não são relacionados a grupos públicos usados para compartilhamento.

1. Em Configuração, insira *Administração delegada* na caixa Busca rápida e selecione **Administração delegada**.
2. Clique em **Novo**.
3. Insira um nome para o grupo.
4. Para permitir que os usuários nesse grupo façam login como usuários na hierarquia de papéis que eles administram, selecione **Access Ativar grupo para acesso de login**. Dependendo das configurações da sua organização, os usuários individuais podem precisar conceder acesso de login para permitir que seus administradores façam login como eles.
5. Clique em **Salvar**.
6. Para especificar os usuários nesse grupo delegado, na lista relacionada de Administradores delegados, clique em **Adicionar**.
7. Clique em para encontrar e adicionar usuários ao grupo. Os usuários devem ter a permissão "Exibir configuração".
8. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Delegar tarefas administrativas

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para gerenciar a administração delegada:
- "Personalizar aplicativo"

Para ser um administrador delegado:
- "Exibir configuração"

Delegação da administração de usuários

Ative os administradores delegados para gerenciar usuários em papéis específicos e todos os papéis subordinados, atribuir perfis específicos àqueles usuários e fazer login como usuários que têm acesso de login concedido a administradores.

1. Em Configuração, insira *Administração delegada* na caixa Busca rápida e selecione **Administração delegada**.
2. Selecione ou crie um grupo delegado.
3. Clique em **Adicionar** na lista relacionada Administração de usuários.
4. Clique em para localizar e adicionar papéis. Os administradores delegados podem criar e editar usuários nesses papéis e em todos os papéis subordinados.
5. Clique em **Salvar**.
6. Clique em **Adicionar** na lista relacionada Perfis atribuíveis.
7. Clique em para localizar e adicionar perfis. Os administradores delegados podem atribuir esses perfis aos usuários que criam e editam.

   Nota:

   - Os administradores delegados não podem atribuir perfis ou conjuntos de permissões com a permissão "Modificar todos os dados".

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para gerenciar a administração delegada:
- "Personalizar aplicativo"

Para ser um administrador delegado:
- "Exibir configuração"

- Os administradores delegados que são membros de vários grupos de administração delegada podem atribuir qualquer um dos perfis atribuíveis a qualquer usuário em papéis que possam ser gerenciados.

8. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Delegar atribuição de conjuntos de permissões

Delegar a administração de objetos personalizados

Delegar tarefas administrativas

Delegar atribuição de conjuntos de permissões

Permitir que administradores delegados atribuam conjuntos de permissões a usuários em papéis especificados e em todos os papéis subordinados.

Administradores delegados não podem modificar conjuntos de permissões. Eles só podem atribuir ou remover conjuntos de permissões para usuários em seu próprio grupo.

1. Em Configuração, insira *Administração delegada* na caixa Busca rápida e selecione **Administração delegada**.
2. Selecione um grupo de administração delegada ou crie um.
3. Na página de detalhes do grupo de administração delegada, clique em **Editar** na lista relacionada Conjuntos de permissões atribuíveis.
4. Especifique os conjuntos de permissões que os administradores delegados desse grupo podem atribuir aos usuários.
5. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Delegar tarefas administrativas

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para gerenciar a administração delegada:
- "Personalizar aplicativo"

Para ser um administrador delegado:
- "Exibir configuração"

Delegação de gerenciamento de grupo público

Permitir que administradores delegados criem grupos públicos para adicionar e remover usuários em grupos públicos específicos.

1. Em Configuração, insira *Administração delegada* na caixa Busca rápida e selecione **Administração delegada**.
2. Selecione um grupo de administração delegada, ou crie um.
3. Na página de detalhes do grupo de administração delegada, na lista relacionada Grupos públicos atribuíveis, clique em **Editar**.
4. Especifique os grupos públicos que os administradores delegados desse grupo podem administrar.

   Nos grupos públicos que você especificar, os administradores delegados poderão adicionar e remover usuários em seus papéis especificados e subordinados.
5. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Delegar tarefas administrativas

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com** Editions

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para gerenciar a administração delegada:
- "Personalizar aplicativo"

Para ser um administrador delegado:
- "Exibir configuração"

Delegar a administração de objetos personalizados

Permitir que administradores delegados gerenciem objetos personalizados.

1. Em Configuração, insira *Administração delegada* na caixa Busca rápida e selecione **Administração delegada**.
2. Selecione o nome de um grupo delegado de administração existente.
3. Na página de detalhes do grupo delegado de administração, clique em **Adicionar** na lista relacionada Administração de objeto personalizado.
4. Use o ícone de pesquisa de lente de aumento para localizar e adicionar objetos personalizados. Os administradores delegados podem personalizar quase todo aspecto de um objeto personalizado, inclusive criar uma guia personalizada para ele.
5. Clique em **Salvar**. Clique em **Salvar e mais** para acrescentar objetos personalizados adicionais.

Para remover um objeto personalizado da lista de itens que os administradores delegados podem gerenciar, clique em **Remover** ao lado do objeto personalizado.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para gerenciar a administração delegada:
- "Personalizar aplicativo"

Para ser um administrador delegado:
- "Exibir configuração"

Observações sobre a administração delegada de objetos personalizados

- Os administradores delegados podem personalizar quase todo aspecto do objeto personalizado, inclusive criar uma guia personalizada para ele. No entanto, não podem criar ou modificar os relacionamentos no objeto, nem definir padrões de compartilhamento para toda a empresa.

- Administradores delegados devem ter acesso a objetos personalizados no caso de precisarem entrar nos campos de mesclagem desses objetos por fórmulas.

CONSULTE TAMBÉM:

Delegar tarefas administrativas

Configurações de tópicos e marcas

Com ou sem o Chatter ativado, os administradores podem ativar tópicos referentes a objetos, permitindo que os usuários adicionem tópicos a registros. Com isso, podem recuperar rapidamente os itens relacionados usando exibições de lista. Com o Chatter ativado, os usuários também podem ver itens relacionados na guia Registros de cada página de detalhes de tópico. A ativação de tópicos para um objeto desativa marcas públicas em registros com o tipo de objeto em questão. Marcas pessoais não são afetadas.

Para usar tópicos a fim de organizar registros, ative tópicos para contas, ativos, campanhas, casos, contatos, contratos, leads, oportunidades, pedidos, soluções e objetos personalizados.

Os administradores configuram e gerenciam marcas pessoais e públicas da seguinte forma:

- Ativando marcas para contas, atividades, patrimônios, campanhas, casos, contatos, contratos, painéis, documentos, compromissos, leads, notas, oportunidades, relatórios, soluções, tarefas e qualquer objeto personalizado
- Adicionando marcas à barra lateral para seus usuários
- Excluindo marcas pessoais de usuários desativados

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

As configurações de tópicos e marcas estão disponíveis em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para modificar as configurações de tópico e marca:
- "Personalizar aplicativo"

Ativar e configurar tópicos para objetos

Ative tópicos para objetos de modo que os usuários possam adicionar tópicos a registros e organizá-los por temas comuns. Esse recurso eficiente fica disponível com ou sem o Chatter.

Os administradores podem ativar tópicos referentes a contas, ativos, campanhas, casos, contatos, contratos, leads, oportunidades, pedidos, soluções e objetos personalizados. Para cada tipo de objeto, os administradores especificam quais campos devem ser usados para sugestões de tópicos.

Cuidado: Quando os tópicos são ativados para um objeto, as marcas públicas são desativadas para registros do tipo de objeto em questão.

1. Em Configuração, insira *Tópicos para objetos* na caixa Busca rápida e selecione **Tópicos para objetos**.
2. Selecione um objeto.
3. À direita, selecione Ativar tópicos.
4. Selecione os campos de texto que você deseja usar para sugestões de tópicos. De uma combinação dos campos selecionados, até 3 sugestões são feitas a partir dos primeiros 2.000 caracteres.
5. Clique em **Salvar** para salvar as alterações em todos os objetos.

Agora, usuários com acesso aos objetos ativados e permissões adequadas nos tópicos podem:

- Ver atribuições de tópico e sugestões em registros daquele tipo de objeto
- Adicionar e remover tópicos de registros daquele tipo de objeto

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ativar tópicos para objetos:
- "Personalizar aplicativo"

- Usar tópicos em registros do tipo de objeto em questão para filtrar as exibições de lista

Além disso, se a sua organização usa o Chatter, os usuários podem clicar em qualquer tópico atribuído a um registro e ir diretamente a uma página do tópico. Lá eles encontram outros registros sobre o tópico, pessoas bem informadas sobre o tópico e outras informações relacionadas.

Ativando marcas

1. Em Configuração, insira *Configurações de marcação* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de marcação**.
2. Selecione Ativar marcas pessoais e Ativar marcas públicas para permitir que os usuários adicionem marcas pessoais e públicas aos registros. Desmarque essas duas opções para desativar marcas.
3. Especifique quais objetos e layouts de página devem exibir marcas em uma seção de marcas na parte superior das páginas de detalhes de registros. A seção de marcas é a única maneira de um usuário poder adicionar marcas a um registro.

   Por exemplo, se você selecionar apenas layouts de página de conta, os usuários de sua organização só poderão marcar registros de conta. Além disso, se você selecionar layouts de página de conta para marcas pessoais e não públicas, os usuários só poderão marcar registros de conta com marcas pessoais.
4. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Configurações de marcas disponíveis em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para modificar as configurações de marcas:
- "Personalizar aplicativo"

Ao ativar marcações, tenha em mente estas diretrizes

- Você também pode adicioná-las a layouts de página editando o layout diretamente. Observe, no entanto, que marcações não podem ser adicionadas a layouts de página baseados em feed.
- Os resultados da pesquisa e a página Marcações não exibem objetos personalizados que não tenham uma guia associada, mesmo que as marcações estejam ativadas para o objeto personalizado. Para que os registros de objetos personalizados apareçam, crie uma guia associada. A guia não precisa estar visível aos usuários.
- Os usuários doportal de clientes não podem exibir a seção de marcas de uma página, mesmo que ela esteja incluída em um layout de página.
- Quando o Chatter estiver desativado, os relatórios combinados não poderão ser marcados.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurações de tópicos e marcas

Adicionando marcas à barra lateral

Quando você ativar marcas para sua organização, poderá adicionar o componente Marcas à barra lateral dos usuários. Esse componente permite que os usuários naveguem até a página Marcas, em que eles podem navegar, pesquisar e gerenciar suas marcas. Ele também relaciona as marcas que cada usuário utilizou mais recentemente. Para adicionar esse componente:

1. Em Configuração, insira *Layouts da página inicial* na caixa Busca rápida e selecione **Layouts da página inicial**.
2. Ao lado do layout da home page a ser modificado, clique em **Editar**.
3. Marque a caixa de seleção Marcas e clique em **Avançar**.
4. Organize o componente Marcas no seu layout de página como desejar e clique em **Salvar**.

Dica: Se desejar que o componente Marcações seja exibido em todas as páginas e não apenas na guia Início, em Configuração, insira *Interface do usuário* na caixa Busca rápida, selecione **Interface do usuário** e selecione Mostrar componentes personalizados da barra lateral em todas as páginas.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Configurações de marcas disponíveis em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para modificar as configurações de marcas:
- "Personalizar aplicativo"

CONSULTE TAMBÉM:

Configurações de tópicos e marcas

Excluindo marcas pessoais de usuários desativados

Sua organização pode ter, no máximo, 5.000.000 marcas pessoais e públicas aplicadas a registros entre todos os usuários. Se sua organização estiver se aproximando desse limite, você poderá excluir marcas pessoas para usuários desativados.

1. Em Configuração, insira *Limpeza de marcação pessoal* na caixa Busca rápida e selecione **Limpeza de marcação pessoal**.
2. Selecione um ou mais usuários desativados e clique em **Excluir**.

Você não pode restaurar marcas pessoais depois de excluí-las.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Limpeza de marcas pessoais disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para excluir marcas pessoais de usuários desativados:
- "Personalizar aplicativo"

CONSULTE TAMBÉM:

Configurações de tópicos e marcas

Gerenciar o acesso do usuário aos dados

Protegendo o acesso aos dados

Selecionar o conjunto de dados que o usuário ou grupo de usuários pode ver é uma das principais decisões que afetam a segurança de dados. Será preciso encontrar um equilíbrio entre limitar o acesso aos dados, diminuindo assim o risco de dados roubados ou utilizados indevidamente, e a conveniência do acesso aos dados por seus usuários.

Para permitir que os usuários trabalhem sem expor dados que eles não precisam ver, o Salesforce fornece um design flexível, em camadas e compartilhado que permite expor diferentes conjuntos de dados a diferentes grupos de usuários.

- Para especificar os objetos que os usuários podem acessar, você pode atribuir conjuntos de permissões e perfis.
- Para especificar os campos que os usuários podem acessar, você pode usar a segurança em nível de campo.
- Para especificar os registros individuais que os usuários podem exibir e editar, você pode definir as configurações de compartilhamento de toda a organização, definir uma hierarquia de papéis e criar as regras de compartilhamento.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

As opções de gerenciamento de dados disponíveis variam de acordo com a edição do Salesforce que você possui.

Dica: Ao implementar regras de segurança e compartilhamento para sua organização, crie uma tabela dos vários tipos de usuários que existem. Na tabela, especifique o nível de acesso aos dados de que cada tipo de usuário precisa para cada objeto e para os campos e registros dentro do objeto. Você pode consultar essa tabela ao configurar o modelo de segurança.

A seguir estão descritas essas configurações de segurança e compartilhamento:

Segurança em nível do objeto (Conjuntos de permissões e perfis)

A segurança em nível de objeto (ou permissões de objeto) é a forma mais objetiva de controlar os dados. Usando permissões de objeto, você pode evitar que os usuários vejam, criem, editem ou excluam uma instância de determinado tipo de objeto, como lead ou oportunidade. As permissões de objeto permitem que você oculte guias e objetos inteiros de determinados usuários, de forma que eles sequer saibam que aquele tipo de dados existe.

Você pode especificar as permissões de objeto em conjuntos de permissões e perfis. *Conjuntos de permissões* e *perfis* são coleções de configurações e permissões que determina o que o usuário pode fazer no aplicativo, de forma semelhante a um grupo em uma rede Windows, na qual todos os membros do grupo têm as mesmas permissões de pasta e acessam o mesmo software.

Os perfis são normalmente definidos pela função de um usuário (por exemplo, administrador do sistema ou representante de vendas). Um perfil pode ser atribuído a muitos usuários, mas um usuário só pode ser atribuído a um perfil. Você pode usar conjuntos de permissões para conceder permissões adicionais e configurações de acesso aos usuários. É fácil gerenciar permissões e acesso de usuários com conjuntos de permissões, porque você pode atribuir vários conjuntos de permissões a um único usuário.

Segurança em nível do campo (Conjuntos de permissões e perfis)

Em alguns casos, você pode querer que os usuários tenham acesso a um objeto, mas limitar o acesso a campos individuais nesse objeto. A segurança em nível de campo (ou permissões de campo) controla se o usuário pode ver, editar e excluir o valor de determinado campo em um objeto. Ela permite que você proteja campos confidenciais sem precisar esconder o objeto inteiro dos usuários. As permissões de campo também são controladas em conjuntos de permissões e perfis.

Ao contrário dos layouts de página, que controlam somente a visibilidade dos campos nas páginas de detalhe e edição, as permissões de campo controlam a visibilidade dos campos em qualquer parte do aplicativo, incluindo listas relacionadas, exibições em lista, relatórios e resultados de busca. Para garantir que um usuário não possa acessar um campo específico, use permissões de campo. Nenhuma outra configuração fornece o mesmo nível de proteção para um campo.

Nota: A segurança em nível de campo não evita a pesquisa nos valores de um campo. Quando os termos da pesquisa correspondem aos valores de campos protegidos pela segurança de nível de campo, os registros associados são retornados nos resultados da pesquisa sem os campos protegidos e seus valores.

Segurança em nível de registro (compartilhamento)

Após definir permissões de acesso em nível de objeto e de campo, você pode querer configurar o acesso para os próprios registros. A segurança em nível de registro permite que você conceda aos usuários acesso a alguns registros de objeto, mas não a outros. Cada registro pertence a um usuário ou fila. O proprietário tem acesso total ao registro. Em uma hierarquia, os usuários superiores sempre têm o mesmo acesso aos usuários abaixo deles. Esse acesso aplica-se aos registros pertencentes aos usuários e também aos registros compartilhados com eles.

Para especificar a segurança em nível de registro, defina as configurações de compartilhamento de toda a organização, defina uma hierarquia e crie as regras de compartilhamento.

- Configurações de compartilhamento de toda a organização — A primeira etapa na segurança em nível de registro é determinar as configurações de compartilhamento de toda a organização para cada objeto. As configurações de compartilhamento de toda a organização especificam o nível padrão de acesso que os usuários têm aos registros de cada um.

  Você pode usar as configurações de compartilhamento de toda a organização para bloquear seus dados no nível mais restrito e, em seguida, usar as outras ferramentas de segurança em nível de registro e de compartilhamento para fornecer o acesso seletivamente a outros usuários. Por exemplo, digamos que os usuários tenham permissões em nível de objeto para ler e editar oportunidades, e a configuração de compartilhamento de toda a organização seja Somente leitura. Por padrão, esses usuários podem ler todos os registros de oportunidade, mas não poderão editar nenhum deles, a menos que sejam proprietários do registro ou recebam permissões adicionais.

- Hierarquia de papéis — Depois de especificar as configurações de compartilhamento de toda a organização, a primeira forma de dar acesso mais amplo aos registros é com uma hierarquia de papéis. De forma semelhante a um organograma, uma hierarquia de papéis representa um nível de acesso a dados de que o usuário ou grupo precisa. A hierarquia de papéis garante que os usuários superiores na hierarquia sempre têm acesso aos mesmos dados que as pessoas abaixo delas, independentemente das configurações de compartilhamento de toda a organização. As hierarquias de papéis não precisam corresponder exatamente ao organograma. Em vez disso, cada papel na hierarquia representa um nível de acesso a dados de que o usuário ou grupo precisa.

  Você também pode usar uma hierarquia de território para compartilhar o acesso aos registros. A hierarquia de território concede aos usuários acesso aos registros com base em critérios como CEP, setor, receita ou um campo personalizado que seja relevante para seus negócios. Por exemplo, você pode criar uma hierarquia de território na qual o usuário com o papel "América do Norte" tenha acesso a diferentes dados que os usuários com os papéis "Canadá" e "Estados Unidos".

  Nota: Ainda que seja fácil confundir conjuntos de permissões e perfis com papeis, eles controlam duas coisas muito diferentes. Os conjuntos de permissões e perfis controlam as permissões de acesso ao objeto e ao campo de um usuário. Os papéis controlam principalmente o acesso em nível de registro de um usuário por meio da hierarquia de papéis e das regras de compartilhamento.

- Regras de compartilhamento — As regras de compartilhamento permitem que você crie exceções automáticas às configurações de compartilhamento de toda a organização para determinados grupos de usuários, a fim de dar a eles acesso aos registros que eles não possuem ou que normalmente não podem ver. As regras de compartilhamento, assim como as hierarquias de papéis, só são usadas para dar acesso aos registros para mais usuários, e nunca poderá ser mais rígida que as configurações padrão de toda a organização.
- Compartilhamento manual — Às vezes é impossível definir um grupo de usuários consistente que precise acessar um determinado conjunto de registros. Nessas situações, os proprietários dos registros podem usar o compartilhamento manual para dar permissões de leitura e gravação aos usuários que não teriam acesso ao registro de alguma outra forma. Embora o compartilhamento manual não seja automatizado como configurações de compartilhamento, hierarquias de papéis ou regras de compartilhamento de

toda a organização, ele oferece aos proprietários do registro a flexibilidade de compartilhar determinados registros com usuários que precisam vê-los.

- Compartilhamento gerenciado do Apex — Se as regras de compartilhamento e o compartilhamento manual não derem o controle que você precisa, use o compartilhamento gerenciado do Apex. O compartilhamento gerenciado pelo Apex permite que os desenvolvedores compartilhem programaticamente objetos personalizados. Quando você usar o compartilhamento gerenciado do Apex para compartilhar um objeto personalizado, somente os usuários com a permissão "Modificar todos os dados" poderão alterar o compartilhamento no registro do objeto personalizado, e o acesso de compartilhamento será mantido nas alterações do proprietário do registro.

CONSULTE TAMBÉM:

Perfis

Conjuntos de Permissões

Visão geral da segurança em nível de campo

Visão geral das configurações de compartilhamento

Permissões de acesso do usuário

Permissões de acesso do usuário

Permissões de usuário e configurações de acesso são especificadas em perfis e conjuntos de permissões. É importante compreender as diferenças entre perfis e conjuntos de permissões para que possam ser usados de forma eficiente.

As configurações de permissões e acesso do usuário especificam o que os usuários podem fazer dentro de uma organização. Por exemplo, as permissões determinam a capacidade de um usuário editar o registro de um objeto, exibir o menu Configuração, esvaziar a Lixeira da organização ou redefinir a senha de um usuário. As configurações de acesso determinam outras funções, como o acesso a classes do Apex, visibilidade do aplicativo e os horários em que os usuários podem efetuar login.

Cada usuário recebe somente um perfil, mas também pode ter vários conjuntos de permissões.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

As permissões e configurações disponíveis variam de acordo com a Edição do Salesforce.

Ao determinar o acesso para os usuários, use perfis para atribuir as configurações mínimas de permissão e acesso para grupos específicos de usuários. Em seguida, use conjuntos de permissões para conceder permissões adicionais, conforme necessário.

A tabela a seguir mostra os tipos de configurações de permissões e acesso que são especificadas em perfis e conjuntos de permissões.

Tipo de permissão ou configuração	Em perfis?	Em conjuntos de permissões?
Aplicativos atribuídos	✅	✅
Configurações de guia	✅	✅
Atribuições do tipo de registro	✅	✅
Atribuições do layout de página	✅	
Permissões de objeto	✅	✅
Permissões de campo	✅	✅
Permissões de usuários (aplicativo e sistema)	✅	✅

Tipo de permissão ou configuração	Em perfis?	Em conjuntos de permissões?
acesso à classe do Apex	✅	✅
Acesso à página do Visualforce	✅	✅
Acesso à origem de dados externa	✅	✅
Acesso do provedor de serviço (se o Salesforce estiver ativado como um provedor de identidades)	✅	✅
Permissões personalizadas	✅	✅
Acesso do cliente de desktop	✅	
Horas de login	✅	
Intervalos de IP para fazer login	✅	

CONSULTE TAMBÉM:

- Perfis
- Conjuntos de Permissões
- Revogando permissões e acesso

Perfis

Ao criar usuários, você atribui um perfil a cada um. Os perfis definem como os usuários acessam os objetos e dados e o que eles podem fazer no aplicativo.

A organização inclui vários perfis padrão, nos quais é possível editar um número limitado de configurações. Em organizações com as edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer, é possível usar perfis padrão ou criar perfis personalizados. Em perfis personalizados, é possível editar todas as permissões e configurações, com exceção da licença de usuário. Nas organizações com Contact Manager, Group e Professional Edition, você pode atribuir perfis padrão a seus usuários, mas não pode exibir ou editar os perfis padrão e não pode criar perfis personalizados.

Cada perfil pertence exatamente a um tipo de licença de usuário.

O Salesforce possui duas interfaces de perfil. Dependendo de qual interface de interface de usuário de perfil esteja ativada em sua organização, você pode:

- Exibir e editar perfis na interface de usuário de perfil avançada

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

- Exibir e editar perfis na interface de usuário de perfil original

CONSULTE TAMBÉM:

- Perfis padrão
- Gerenciar listas de perfis
- Editando diversos perfis com os modos de exibição de lista de perfis
- Permissões de usuário da criptografia da plataforma
- Criar um segredo do locatário
- Permissões de usuário da criptografia da plataforma
- Criar um segredo do locatário

Perfis padrão

Todas as organizações incluem perfis padrão que você pode atribuir a usuários. Você pode editar algumas configurações nos perfis padrão.

Todas as organizações incluem perfis padrão. Nas edições Enterprise, Unlimited, Performance e Developer, você pode usar perfis padrão ou criar, editar e excluir perfis personalizados. Nas organizações em que você não pode criar perfis personalizados (como Contact Manager, Group e Professional Edition), é possível atribuir perfis padrão aos usuários, mas não é possível exibi-los ou editá-los.

A tabela a seguir lista as permissões mais usadas em perfis padrão.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Sua edição determina quais perfis padrão estão disponíveis.

Nome do perfil	Permissões disponíveis
Administrador de sistemas	Pode configurar e personalizar o aplicativo. Tem acesso a todas as funções que não requerem uma licença adicional. Por exemplo, os administradores não podem gerenciar campanhas, a menos que também tenham uma licença de Usuário do Marketing. Podem gerenciar catálogos de preços e produtos. Podem editar qualquer cota, substituir previsões e ver qualquer previsão.
Usuário de plataforma padrão	Pode usar aplicativos personalizados Force.com AppExchange desenvolvidos na sua organização ou instalados com base no AppExchange. Eles também podem usar a funcionalidade básica da plataforma, como contas, contatos, relatórios, painéis, documentos e guias personalizadas.
Usuário de aplicativo do Platform One padrão	Pode usar um aplicativo personalizado AppExchange desenvolvido na sua organização ou instalado com base no AppExchange. O aplicativo personalizado é restrito a cinco guias. Eles também podem usar a funcionalidade básica da plataforma, como contas, contatos, relatórios, painéis, documentos e guias personalizadas.
Usuário padrão	Pode criar e editar a maioria dos tipos de registros, executar relatórios e ver a configuração da organização. Pode ver, mas não gerenciar, campanhas. Pode criar, mas não verificar, soluções. Pode editar cotas pessoais e substituir previsões.

Nome do perfil	Permissões disponíveis
Usuário de Comunidade de clientes	Pode efetuar login por meio de uma comunidade. As configurações de sua comunidade e modelo de compartilhamento determinam seu acesso a guias, objetos e outros recursos. Para obter mais informações, consulte Licenças de usuário de Comunidades.
Usuário de Comunidade de clientes Plus	
Usuário de comunidade de parceiros	
Usuário do portal de clientes	Pode efetuar login por meio de um Portal de clientes ou de uma comunidade. Pode exibir e editar dados que possui diretamente ou dados pertencentes a usuários subordinados (ou com esses usuários compartilhados) na hierarquia de papéis do portal de clientes e pode exibir e editar casos em que esteja no campo `Nome do contato`.
Usuário do portal de clientes de alto volume	Pode efetuar login por meio de um Portal de clientes ou de uma comunidade. Os perfis do Portal de clientes de alto volume e Site autenticado são usuários do portal de alto volume.
Site autenticado	
Gerente do portal de clientes	Pode efetuar login por meio de um Portal de clientes ou de uma comunidade. Pode exibir e editar dados que possui diretamente ou dados pertencentes a usuários subordinados (ou com esses usuários compartilhados) na hierarquia de papéis do portal de clientes e pode exibir e editar casos em que esteja no campo `Nome do contato`.
Usuário parceiro	Pode efetuar login por meio de um Portal do parceiro ou de uma comunidade.
Gerente de soluções	Pode verificar e publicar soluções. Também tem acesso às mesmas funções que o Usuário padrão.
Usuário do Marketing	Pode gerenciar campanhas, importar leads, criar papéis timbrados, criar modelos de email em HTML, gerenciar documentos públicos e atualizar o histórico de campanhas via assistentes de importação. Também tem acesso às mesmas funções que o Usuário padrão.
Gerente do contrato	Pode criar, editar, ativar e aprovar contratos. Esse perfil também pode excluir contratos, desde que não estejam ativados. Pode editar cotas pessoais e substituir previsões.
Somente leitura	Pode ver a configuração da organização, executar e exportar relatórios e ver, mas não editar, outros registros.
Usuário do Chatter apenas	Só pode estabelecer login no Chatter. Pode acessar todas as pessoas, perfis, grupos e arquivos padrão do Chatter. Além disso, podem: • Exibir contas e contatos do Salesforce • Use o Salesforce CRM Content, Ideas e Answers • Acessar painéis e relatórios • Usar e aprovar fluxos de trabalho

Nome do perfil	Permissões disponíveis
	• Usar o calendário para criar e rastrear atividades • Exibir e modificar até dez objetos personalizados • Adicionar registros a grupos Nota: Você deve expor as guias para os objetos padrão do Salesforce que o perfil do usuário do Chatter somente pode acessar, visto que elas ficam ocultas por padrão para esses usuários. As organizações que usam a edição Professional devem ter perfis ativados para executar essas tarefas. Entre em contato com seu representante do Salesforce para obter mais informações. Só disponível com a licença de usuário do Chatter apenas. Para obter mais informações sobre os usuários do Chatter Plus, veja *Perguntas frequentes sobre o Chatter Plus*.
Usuário do Chatter Free	Só pode estabelecer login no Chatter. Pode acessar todas as pessoas, perfis, grupos e arquivos padrão do Chatter. Só disponível com a licença de usuário do Chatter Free.
Usuário externo do Chatter	Pode efetuar login apenas no Chatter, acessar grupos para os quais tenha sido convidado e interagir com membros desses grupos. Só disponível com a licença de usuário do Chatter Externo.
Usuário moderador do Chatter	Só pode estabelecer login no Chatter. Pode acessar todas as pessoas, perfis, grupos e arquivos padrão do Chatter. Além disso, esse usuário pode: • Ativar e desativar outros usuários e moderadores do Chatter Free • Conceder e revogar privilégios de moderador • Excluir publicações e comentários que eles podem ver Nota: A alteração do perfil de um Usuário Moderador do Chatter para Usuário do Chatter Free remove os privilégios de moderador no Chatter. Só disponível com a licença de usuário do Chatter Free.
Apenas usuário do Site.com	Só pode estabelecer login no aplicativo Site.com. Cada usuário do Site.com Only também precisa de uma licença do recurso Editor do Site.com para criar e publicar sites ou de uma licença do recurso de Colaborador do Site.com para editar o conteúdo do site. Além disso, esse usuário pode: • Usar um aplicativo personalizado com até 20 objetos personalizados

Nome do perfil	Permissões disponíveis
	• Acessar o aplicativo de Conteúdo, mas não os objetos Contas e Contatos • Criar guias personalizadas ilimitadas Só disponível com a licença de usuário do Site.com Only.

CONSULTE TAMBÉM:

Perfis

Permissões de usuário

Gerenciar listas de perfis

Ao criar usuários, você atribui um perfil a cada um. Os perfis definem como os usuários acessam os objetos e dados e o que eles podem fazer no aplicativo. Para exibir os perfis em sua organização, em Configuração, insira *Perfis* na caixa Busca rápida e selecione **Perfis**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir perfis e imprimir listas de perfis:
- "Exibir configuração"

Para excluir exibições da lista de perfis:
- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

Para excluir perfis personalizados:
- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

Exibindo listas de perfis avançados

Se os modos de exibição de lista de perfis avançados estiverem ativados para sua organização, você poderá usar ferramentas adicionais para personalizar, navegar, gerenciar e imprimir listas de perfis.

- Para mostrar uma lista filtrada de perfis, selecione uma exibição na lista suspensa.
- Para excluir uma exibição, selecione-a na lista suspensa e clique em **Excluir**.
- Criar uma exibição em lista ou editar uma exibição existente.
- Criar um perfil.
- Imprima o modo de exibição de lista clicando em .
- Para atualizar a exibição de lista após criar ou editar uma exibição, clique no .
- Editar permissões diretamente na exibição em lista.
- Exiba ou edite um perfil clicando no seu nome.
- Para excluir um perfil personalizado, clique em **Excluir** ao lado do seu nome.

> Nota: Não é possível excluir um perfil atribuído a um usuário, mesmo que o usuário esteja inativo.

Exibindo a lista básica de perfis

- Criar um perfil.
- Exiba ou edite um perfil clicando no seu nome.
- Para excluir um perfil personalizado, clique em **Excluir** ao lado do seu nome.

CONSULTE TAMBÉM:

Editando diversos perfis com os modos de exibição de lista de perfis

Perfis

Criando e editando modos de exibição da lista de perfis

Se os modos de exibição da lista de perfis estiverem ativos para sua organização, você poderá criar modos de exibição da lista de perfis para mostrar um conjunto de perfis com os campos escolhidos. Por exemplo, você pode criar um modo de exibição da lista de todos os perfis em que "Modificar todos os dados" está ativado.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, editar e excluir modos de exibição da lista de perfis:

- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

1. Na página Perfis, clique em **Criar nova exibição** ou selecione uma exibição e clique em **Editar**.
2. Insira o nome do modo de exibição.
3. Em Especificar critérios de filtro, especifique as condições a que os itens da lista devem corresponder, tais como `Modificar todos os dados para iguais a True`.
   a. Digite o nome de uma definição ou clique no ícone de pesquisa para pesquisar e selecionar a definição desejada.
   b. Escolha um operador de filtro.
   c. Insira o valor que deseja corresponder.
   d. Para especificar outra condição de filtro, clique em **Adicionar nova**. É possível especificar até 25 linhas de condição de filtro.

      Para remover uma linha de condição de filtro e limpar seus valores, clique no ícone Remover linha.
4. Em Selecionar colunas a serem exibidas, especifique as definições de perfil que você quer que apareçam como colunas no modo de exibição de lista.
   a. Na lista suspensa Pesquisar, selecione o tipo de definição que você deseja pesquisar.
   b. Insira parte ou uma palavra inteira na definição que você deseja adicionar e clique em **Localizar**.

      Nota: Se a pesquisa localizar mais de 500 valores, nenhum resultado aparecerá. Use as etapas anteriores para refinar os critérios de pesquisa e mostrar menos resultados.

   c. Para adicionar ou remover colunas, selecione os nomes de uma ou mais colunas e clique na seta **Adicionar** ou **Remover**.
   d. Use as setas **Parte superior**, **Para cima**, **Para baixo** e **Parte inferior** para organizar as colunas na sequência desejada.

   Você pode adicionar até 15 colunas em um único modo de exibição de lista.
5. Clique em **Salvar** ou, se for clonar uma exibição existente, renomeie-a e clique em **Salvar como**.

CONSULTE TAMBÉM:

Editando diversos perfis com os modos de exibição de lista de perfis

Editando diversos perfis com os modos de exibição de lista de perfis

Se modos de exibição da lista de perfis estiverem ativados para sua organização, você poderá alterar as permissões em até 200 perfis diretamente do modo de exibição de lista, sem acessar páginas de perfis individuais. As células editáveis exibem um ícone de lápis ( ) quando você passa o mouse sobre a célula, enquanto as células não editáveis exibem um ícone de cadeado ( ). Em alguns casos, como em perfis padrão, o ícone de lápis aparece, mas a definição não é realmente editável.

Cuidado: Tenha cuidado ao editar perfis com esse método. Como os perfis afetam o acesso fundamental de um usuário, fazer alterações em massa pode afetar todos os usuários da organização.

Para alterar permissões em um ou mais perfis:

1. Selecione ou crie um modo de exibição de lista que inclua os perfis e as permissões que você deseja editar.
2. Para editar vários perfis, selecione a caixa de seleção ao lado de cada perfil que deseja editar. Se você selecionar perfis em várias páginas, o Salesforce lembrará quais perfis estão selecionados.
3. Dê um clique duplo na permissão que deseja editar. Para vários perfis, dê um clique duplo na permissão em qualquer um dos perfis selecionados.
4. Na caixa de diálogo apresentada, ative ou desative a permissão. Em alguns casos, a alteração de uma permissão pode alterar também outras permissões. Por exemplo, se "Personalizar aplicações" e "Exibir configuração e definição" estiverem desativados e você ativar "Personalizar aplicações", "Exibir configuração e definição" também será ativado. Nesse caso, a caixa de diálogo lista as permissões afetadas.
5. Para alterar vários perfis, selecione **Todos os** `n` **registros selecionados** (em que `n` é o número de perfis selecionados).
6. Clique em **Salvar**.

Nota:

- Para perfis padrão, a edição inline está disponível somente para as permissões "Login único" e "Afetado por divisões".
- Se você editar vários perfis, serão alterados somente aqueles perfis que suportam a permissão que você está alterando. Por exemplo, se você usar a edição inline para adicionar "Modificar todos os dados" a vários perfis mas, devido à sua licença de usuário, o perfil não tem "Modificar todos os dados", o perfil não será alterado.

Se ocorrer algum erro, será exibida uma mensagem de erro listando cada perfil em erro e uma descrição do erro. Clique no nome do perfil para abrir a página de detalhes do perfil. Os perfis em que você clicou aparecem na janela de erro em cinza, em texto tachado.

Nota: Para exibir o console de erros, os bloqueadores de pop-up devem estar desativados para o domínio do Salesforce.

Qualquer alteração feita por você será registrada na trilha de auditoria da configuração.

CONSULTE TAMBÉM:

Perfis

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar vários perfis na exibição de lista:

- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

  E

  "Personalizar aplicativo"

Clonar perfis

Em vez de criar novos perfis, poupe tempo clonando perfis existentes e personalizando-os.

Dica: Se você clonar perfis para ativar determinadas permissões ou acessar configurações, considere ativá-las usando conjuntos de permissões. Para obter mais informações, consulte Conjuntos de permissões.

1. Em Configuração, insira *Perfis* na caixa Busca rápida, em seguida selecione **Perfis**.
2. Na página da lista Perfis, execute uma das seguintes etapas:
   - Clique em **Novo perfil**, depois selecione um perfil existente que seja semelhante ao que você deseja criar.
   - Se exibições de lista de perfil avançado estiverem ativadas, clique em **Clonar** ao lado de um perfil que seja semelhante ao que você deseja criar.
   - Clique no nome de um perfil que seja semelhante ao que você deseja criar, depois, na página do perfil, clique em **Clonar**.

   Um novo perfil usa a mesma licença de usuário do perfil do qual ela foi clonada.
3. Insira um nome de perfil.
4. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar perfis:
- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

CONSULTE TAMBÉM:

Perfis

Exibindo os usuários atribuídos de um perfil

Para exibir todos os usuários atribuídos a um perfil na página de visão geral do perfil, clique em **Usuários atribuídos** (na interface de usuário de perfil avançada) ou em **Exibir usuários** (na interface de usuário de perfil original). Na página de usuários atribuídos, você pode:

- Criar um ou vários usuários
- Redefinir senhas para usuários selecionados
- Editar um usuário
- Exiba a página de detalhes de um usuário clicando no nome, no alias ou no nome de usuário
- Exibir ou editar um perfil clicando no nome do perfil
- Se o Google Apps™ estiver ativado na sua organização, exporte usuários para Google e crie contas do Google Apps clicando em **Exportar para Google Apps**

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

CONSULTE TAMBÉM:

Perfis

Editar permissões de objeto em perfis

As permissões de objeto especificam o tipo de acesso que os usuários têm para os objetos.

1. Em Configuração:
   - Insira *Conjuntos de permissões* na caixa Busca rápida e selecione **Conjuntos de permissões**, ou
   - Insira *Perfis* na caixa Busca rápida e selecione **Perfis**.
2. Selecione um conjunto de permissões ou perfil.
3. Dependendo de qual interface você esteja usando, execute um dos procedimentos a seguir:
   - Interface de usuário avançada de conjunto de permissões ou perfil — Na caixa **Localizar configurações...**, insira o nome do objeto e selecione-o na lista. Clique em **Editar**, depois role para a seção Permissões de objeto.
   - Interface de usuário de perfil original – Clique em **Editar** e depois role até a seção Permissões de objeto padrão, Permissões de objeto personalizado ou Permissões de objeto externo.
4. Especifique as permissões do objeto.
5. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Permissões do objeto

Perfis

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir permissões de objeto:

- "Exibir configuração"

Para editar permissões de objeto:

- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

  E

  "Personalizar aplicativo"

Exibir e editar as configurações de guia em conjuntos de permissões e perfis

As configurações de guia especificam se uma guia aparece na página Todas as guias ou se está visível em conjunto de guias.

1. Em Configuração:
   - Insira *Conjuntos de permissões* na caixa Busca rápida e selecione **Conjuntos de permissões**, ou
   - Insira *Perfis* na caixa Busca rápida e selecione **Perfis**.
2. Selecione um conjunto de permissões ou perfil.
3. Execute uma das seguintes opções:
   - Conjuntos de permissão ou interface de usuário de perfil avançada — Na caixa **Localizar configurações...**, insira o nome da guia que você deseja e selecione-o na lista, e clique em **Editar**.
   - Interface de usuário de perfil original—Clique em **Editar**, depois role para a seção Configurações de guia.
4. Especifique as configurações de guia.
5. (Apenas interface de usuário de perfil original) Para redefinir as personalizações de guia dos usuários para as configurações de visibilidade da guia que você especificar, selecione **Substituir as personalizações da guia pessoal dos usuários**.
6. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir configurações de guia:
- "Exibir configuração"

Para editar configurações de guia:
- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

Nota: Se o Salesforce CRM Content estiver habilitado para sua organização, mas a caixa de seleção **Usuário do Salesforce CRM Content** na página de detalhes do usuário não estiver marcada, o aplicativo Salesforce CRM Content não terá nenhuma guia.

CONSULTE TAMBÉM:

Perfis

Configuração de Guia

As configurações de guia especificam se uma guia aparece na página Todas as guias ou se está visível em seu aplicativo associado. Os rótulos de configuração de guia nos conjuntos de permissão são diferentes dos rótulos em perfis.

Configurações ativadas em conjuntos de permissões	Configurações ativadas em perfis	Descrição
Disponível	Padrão desativado	A guia está disponível na página Todas as guias. Os usuários individuais podem personalizar sua exibição para tornar a guia visível em qualquer aplicativo.
Disponível e Visível	Padrão ativado	A guia está disponível na página Todas as guias e aparece nas guias visíveis do

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em todas as edições, exceto **Database.com**

Configurações ativadas em conjuntos de permissões	Configurações ativadas em perfis	Descrição
		aplicativo associado. Os usuários individuais podem personalizar sua exibição para ocultar a guia ou torná-la visível em outros aplicativos.
Nenhum	`Guia oculta`	A guia não está disponível na página Todas as guias e nem visível em aplicativos.

Nota: Se um usuário tiver outro conjunto de permissões ou perfil com configurações ativadas para a mesma guia, a configuração mais permissiva será aplicada. Por exemplo, suponhamos que o conjunto de permissões A não tenha configurações ativadas para a guia Contas e o conjunto de permissões B ative a configuração `Disponível` para a guia Contas. Se os conjuntos de permissões A e B forem atribuídos a um usuário, o usuário verá a guia Contas na página Todas as guias.

CONSULTE TAMBÉM:

Exibir e editar as configurações de guia em conjuntos de permissões e perfis

Visão geral da interface de usuário de perfil avançada

A interface de usuário de perfil avançada oferece uma experiência dinamizada para o gerenciamento de perfis. Com ela, você pode navegar, pesquisar e modificar facilmente configurações para um perfil.

Para ativar a interface de usuário de perfil avançada, em Configuração, insira *`Interface do usuário`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Interface do usuário**, selecione **Ativar a interface de usuário de perfil avançado** e clique em **Salvar**. Sua organização só pode usar uma interface de usuário de perfil por vez.

Nota: Você não pode usar a interface de usuário de perfil avançada se:

- Você usar o Microsoft® Internet Explorer® 6 ou anterior para gerenciar seus perfis (a menos que você tenha instalado o plug-in do Google Chrome Frame™ para o Internet Explorer).
- Sua organização usar grupos de categoria em perfis de convidado usados para sites.
- Sua organização delegar a administração do portal do parceiro aos usuários do portal.

CONSULTE TAMBÉM:

Trabalhar na página de visão geral da interface de usuário de perfil avançada

Perfis

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ativar a interface de usuário de perfil avançada:

- "Personalizar aplicativo"

Trabalhar na página de visão geral da interface de usuário de perfil avançada

Na interface de usuário de perfil avançada, a página de visão geral do perfil oferece um ponto de entrada para todas as configurações e permissões para um perfil.

Para abrir a página de visão geral do perfil, em Configuração, insira *Perfis* na caixa Busca rápida, selecione **Perfis** e clique no perfil que deseja exibir.

Na página de visão geral do perfil, você pode:

- Procurar um objeto, permissão ou configuração
- Clonar o perfil
- Se for um perfil personalizado, exclua-o clicando em **Excluir**

  Nota: Não é possível excluir um perfil atribuído a um usuário, mesmo que o usuário esteja inativo.
- Altere o nome ou a descrição do perfil clicando em **Editar propriedades**
- Exibir uma lista de usuários atribuídos ao perfil
- Em Aplicativos e Sistema, clique em qualquer um dos links para exibir ou editar as permissões e configurações.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da interface de usuário de perfil avançada

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir perfis:
- "Exibir configuração"

Para excluir perfis e editar propriedades do perfil:
- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

Configurações do aplicativo e do sistema na interface de usuário de perfil avançada

Na interface de usuário de perfil avançada, os administradores podem navegar, pesquisar e modificar facilmente configurações para um único perfil. As permissões e configurações são organizadas em páginas nas categorias do aplicativo e do sistema, o que reflete os direitos que os usuários precisam para administrar e usar recursos do aplicativo e do sistema.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Configurações do aplicativo

Aplicativos são conjuntos de guias que os usuários podem alterar selecionando o menu suspenso no cabeçalho. Todos os objetos, componentes, dados e configurações subjacentes permanecem iguais, independente do aplicativo selecionado. Ao selecionar um aplicativo, os usuários navegam em um conjunto de guias que os permite usar com eficiência a funcionalidade subjacente para tarefas específicas ao aplicativo. Por exemplo, digamos que você faça a maior parte de seu trabalho no aplicativo de vendas, que inclui guias como Contas e Oportunidades. Para acompanhar uma nova campanha de marketing, em vez de adicionar a guia Campanhas ao aplicativo de vendas, você seleciona Marketing no drop-down do aplicativo para exibir suas campanhas e os membros das campanhas.

Na interface de usuário de perfil avançada, a seção Aplicativos da página de visão geral contém configurações que estão associadas diretamente aos processos de negócios habilitados pelos aplicativos. Por exemplo, os agentes de serviço ao cliente podem precisar gerenciar casos, portanto a permissão "Gerenciar casos" está na seção Call Center da página Permissões do aplicativo. Algumas configurações do aplicativo não estão relacionadas a permissões do aplicativo. Por exemplo, para ativar o aplicativo Time-Off Manager no AppExchange, os usuários precisam de acesso às classes do Apex e páginas do Visualforce apropriadas, e também das permissões de objeto e de campo que os permitem criar novas solicitações de folga.

Nota: Independente do aplicativo selecionado no momento, todas as permissões de um usuário são respeitadas. Por exemplo, embora a permissão "Importar leads" esteja sob a categoria de Vendas, um usuário pode importar leads mesmo no aplicativo Call Center.

Configurações do sistema

Algumas funções do sistema aplicam-se a uma organização e não a um único aplicativo. Por exemplo, as horas de login e os intervalos de IP de login controlam a capacidade de um usuário efetuar login, independente de qual aplicativo o usuário acesse. Outras funções do sistema aplicam-se a todos os aplicativos. Por exemplo, as permissões "Executar relatórios" e "Gerenciar painéis" permitem que os gerentes criem e gerenciem relatórios em todos os aplicativos. Em alguns casos, como com "Modificar todos os dados", uma permissão aplica-se a todos os aplicativos, mas também inclui funções não do aplicativo, como a capacidade de fazer download do Data Loader.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da interface de usuário de perfil avançada

Pesquisar na interface de usuário de perfil avançada

Para localizar um nome de objeto, guia, permissão ou configuração em uma página de perfil, digite pelo menos três letras consecutivas na caixa **Localizar configurações**. À medida que você digita, sugestões para os resultados que correspondem aos seus termos de pesquisa aparecem em uma lista. Clique em um item na lista para ir para a página de configurações.

Os termos da pesquisa não diferenciam maiúsculas de minúsculas. Para algumas categorias, você pode pesquisar pela permissão ou pelo nome de configuração específico. Para outras categorias, pesquise pelo nome da categoria.

Item	Pesquisar por	Exemplo
Aplicativos atribuídos	Nome do aplicativo	Digite *vendas* na caixa Localizar configurações, depois selecione Vendas na lista.
Objetos	Nome do objeto	Digamos que você tenha um objeto personalizado Álbuns. Digite *albu* e, em seguida, selecione Álbuns.
• Campos • Tipos de registro • Atribuições do layout de página	Nome do objeto pai	Digamos que seu objeto Álbuns contenha um campo Descrição. Para localizar o campo Descrição para álbuns, digite *albu*, selecione Álbuns e role para baixo para Descrição em Permissões do campo.
Guias	Nome do objeto pai ou guia	Digite *rel*, depois selecione Relatórios.
Permissões de sistema e aplicativo	Nome da permissão	Digite *api*, depois selecione API ativada.
Todas as outras categorias	Nome da categoria	Para localizar as configurações de acesso da classe do Apex, digite *apex* e selecione Acesso à classe do Apex. Para

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

As permissões e configurações de perfil disponíveis variam de acordo com a Edição do Salesforce.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para localizar permissões e configurações em um perfil:
- "Exibir configuração"

Item	Pesquisar por	Exemplo
		localizar permissões personalizadas, digite `custo` e selecione `Permissões personalizadas`. E assim por diante.

Se a pesquisa não retornar resultados:

- Verifique se a permissão, objeto, guia ou configuração que você procura está disponível na organização atual.
- Verifique se o item que você procura está disponível para a licença de usuário associada ao perfil atual. Por exemplo, um perfil com a licença Portal de clientes de alto volume não inclui a permissão "Modificar todos os dados".
- Garanta que os termos de sua pesquisa contenham ao menos três caracteres consecutivos correspondentes ao nome do item que você procura.
- Certifique-se de que você digitou o termo da pesquisa corretamente.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da interface de usuário de perfil avançada

Atribuindo tipos de registro e layouts de página na interface de usuário de perfil avançada

Na interface de usuário de perfil avançada, as configurações de Tipos de registro e Atribuições de layout de página determinam os mapeamentos de tipo de registro e de atribuição de layout de página usados quando os usuários exibem registros. Eles também determinam quais tipos de registro estão disponíveis quando os usuários criam ou editam registros.

Para especificar tipos de registro e atribuições de layout de página:

1. Em Configuração, insira *Perfis* na caixa Busca rápida, em seguida selecione **Perfis**.
2. Selecione um perfil.
3. Na caixa **Localizar configurações...**, insira o nome do objeto que você deseja e selecione-o na lista.
4. Clique em **Editar**.
5. Na seção Tipos de registro e Atribuições de layout de página, faça alterações nas configurações conforme necessário.

Configuração	Descrição
Tipos de registro	Lista todos os tipos de registro existentes para o objeto. `--Mestre--` é um tipo de registro gerado pelo sistema que é usado quando um registro não tem nenhum tipo de registro personalizado associado a ele. Quando `--Mestre--` é atribuído, os usuários não podem definir um tipo de registro a um registro, como durante a criação de registro. Todos os outros tipos de registro são tipos de registro personalizados.
Atribuição do layout de página	O layout de página a ser usado para cada tipo de registro. Ele determina os botões, campos, listas relacionadas e outros elementos que os usuários com este perfil veem ao criar

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar o tipo de registro e as configurações de acesso ao layout de página:

- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

Configuração	Descrição
	registros com o tipo de registro associado. Como todos os usuários podem acessar todos os tipos de registro, cada tipo de registro deve ter uma atribuição de layout de página, mesmo se o tipo de registro não for especificado como um tipo de registro atribuído no perfil.
Tipos de registro atribuídos	Os tipos de registro que são registrados nesta coluna estão disponíveis quando os usuários com este perfil criam registros para o objeto. Se `--Mestre--` for selecionado, você não poderá selecionar nenhum tipo de registro personalizado; e, se qualquer tipo de registro personalizado for selecionado, você não poderá selecionar `--Mestre--`.
Tipo de registro padrão	O tipo de registro padrão a ser usado quando os usuários com este perfil criarem registros para o objeto.

As configurações de Tipos de registro e Atribuições de layout de página possuem algumas variações para os objetos ou guias a seguir.

Objeto ou guia	Variação
Contas	Se sua organização usa contas pessoais, o objeto de contas incluirá adicionalmente as configurações **Tipo de registro padrão de conta comercial** e **Tipo de registro padrão de conta pessoal**, que especificam o tipo de registro padrão a ser usado quando os usuários do perfil criarem registros de negócios ou de conta pessoal de leads convertidos.
Casos	O objeto de casos inclui adicionalmente as configurações de **Fechamento do caso**, que mostram as atribuições de layout de página a serem usadas para cada tipo de registro em casos fechados. Ou seja, o mesmo tipo de registro pode ter layouts de página diferentes para casos abertos e fechados. Com essa configuração adicional, quando os usuários fecham um caso, o caso pode ter um layout de página diferente que expõe como ele é fechado.
Início	Você não pode especificar os tipos de registro para a guia Início. Você só pode selecionar uma atribuição de layout de página para o tipo de registro --Mestre--.

6. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Como é especificado o acesso ao tipo de registro?
Atribuindo tipos de registro personalizados em conjuntos de permissão
Trabalhar na página de visão geral da interface de usuário de perfil avançada

Exibir e editar horas de login na interface de usuário de perfil avançada

Para cada perfil, você pode configurar as horas quando os usuários podem efetuar login.

1. Em Configuração, insira *Perfis* na caixa Busca rápida, em seguida selecione **Perfis**.
2. Selecione um perfil e clique no seu nome.
3. Na página de visão geral do perfil, desça até Horas de login e clique em **Editar**.
4. Defina os dias e as horas em que os usuários com esse perfil podem efetuar login na organização.

   Para permitir que os usuários façam login a qualquer momento, clique em **Limpar todas as horas**. Para proibir os usuários de usarem o sistema em um dia específico, defina o mesmo valor para a hora de início e de término.

   Se os usuários estiverem conectados quando suas horas de login terminarem, eles poderão continuar a visualizar a página atual, mas não poderão realizar nenhuma ação adicional.

Nota: Na primeira vez que as horas de login são definidas para um perfil, elas se baseiam no Fuso horário padrão da organização, conforme especificado na página Informações sobre a empresa em Configuração. Depois disso, qualquer alteração no Fuso horário padrão da organização não irá alterar o fuso horário das horas de login do perfil. O resultado é que as horas de login são sempre aplicadas nessas horas exatas, mesmo se um usuário estiver em um fuso horário diferente ou se o fuso horário padrão da organização for alterado.

Dependendo de você estar exibindo ou editando horas de login, as horas podem ser exibidas de modo diferente. Na página de edição de Horas de login, as horas são mostradas no fuso horário que você especificou. Na página de visão geral do perfil, elas são exibidas no fuso horário original da organização.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as configurações de hora de login:
- "Exibir configuração"

Para editar as configurações de hora de login:
- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da interface de usuário de perfil avançada

Restringindo intervalos de IP para login na interface de usuário de perfil avançada

Você pode controlar o acesso por login no perfil de um usuário especificando um intervalo de endereços IP. Ao definir restrições de endereço IP para um perfil, qualquer login de um endereço IP restrito é negado.

1. Em Configuração, insira *Perfis* na caixa Busca rápida, em seguida selecione **Perfis**.
2. Selecione um perfil e clique no seu nome.
3. Na página de visão geral do perfil, clique em **Intervalos de IP para login**.
4. Use qualquer um desses métodos para alterar os intervalos de endereço IP de login para o perfil.
   - Se você quiser adicionar intervalos, clique em **Adicionar intervalos de IP**. Insira um endereço IP válido no campo Endereço IP de início e um endereço IP superior no campo Endereço IP de término. Os endereços de início e de término definem o intervalo de endereços IP permitidos para o login dos usuários. Para permitir logins de um endereço IP específico, insira-o nos dois campos. Por exemplo, para permitir logins apenas de 125.12.3.0, insira 125.12.3.0 como os endereços inicial e final.
   - Se você quiser editar ou remover intervalos, clique na opção **Editar** ou **Excluir** do intervalo.
   - Se desejar, insira uma descrição para o intervalo. Se você mantiver diversos intervalos, use o campo Descrição para fornecer detalhes, como qual parte da sua rede corresponde a esse intervalo.

   Os dois endereços em um intervalo devem ser IPv4 ou IPv6. Em intervalos, os endereços IPv4 existem no espaço de endereços IPv6 mapeado para IPv4 `::ffff:0:0` até `::ffff:ffff:ffff`, onde `::ffff:0:0` é `0.0.0.0` e `::ffff:ffff:ffff` é `255.255.255.255`. Um intervalo não pode incluir endereços IP dentro do espaço de endereços IPv6 mapeado para IPv4 se ele também incluir endereços IP fora do espaço de endereços IPv6 mapeado para IPv4. Intervalos como `255.255.255.255` até `::1:0:0:0` ou `::` até `::1:0:0:0` não são permitidos. É possível configurar endereços IPv6 em todas a organizações, mas o IPv6 é ativado apenas para login nas organizações sandbox da versão Spring '12 e posterior.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir intervalos de IP para login:
- "Exibir configuração"

Para editar e excluir intervalos de IP de login:
- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

Importante:

- Os perfis de usuário parceiro são limitados a cinco endereços IP. Se quiser aumentar esse limite, entre em contato com Salesforce.
- O aplicativo Salesforce Classic Mobile pode ignorar as definições do intervalo de IP configuradas para perfis. O Salesforce Classic Mobile inicia uma conexão segura para o Salesforce por meio da rede da operadora de celular, mas os endereços de IP da operadora de celular pode estar fora dos intervalos de IP permitidos no perfil do usuário. Para evitar ignorar as definições de IP configuradas em um perfil do usuário, desative o Salesforce Classic Mobile na página 700 para esse usuário.

Nota: É possível limitar qualquer tipo de acesso ao Salesforce somente aos IPs que estão em Intervalos de IP para login. Por exemplo, suponha que um usuário efetue login com êxito a partir de um endereço IP definido nos intervalos de IP para fazer login. Em seguida, o usuário vai para outro local e tem um novo endereço IP fora dos intervalos de IP para fazer login. Quando o usuário tenta acessar o Salesforce, mesmo a partir de um aplicativo cliente, o acesso é negado. Para ativar essa opção, em Configuração, insira *Configurações de sessão* na caixa Busca rápida, selecione **Configurações de sessão** e **Impor intervalos IP para fazer login em toda solicitação**. Essa opção afeta todos os perfis de usuário que têm restrições de IP de login.

Trabalhando com perfis na interface de perfil original

Para exibir um perfil, em Configuração, insira *Perfis* na caixa Busca rápida, selecione **Perfis** e selecione o perfil que deseja.

Na página de detalhes do perfil, você pode:

- Editar o perfil
- Criar um perfil com base nesse perfil
- Somente para perfis personalizados, clique em **Excluir** para excluir o perfil

  Nota: Não é possível excluir um perfil atribuído a um usuário, mesmo que o usuário esteja inativo.

- Exibir os usuários atribuídos a este perfil

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Editar perfis na interface de perfil original

Os perfis definem como os usuários acessam os objetos e dados e o que eles podem fazer no aplicativo. Em perfis padrão, você pode editar um número limitado de configurações. Em perfis personalizados, todas as permissões e configurações disponíveis podem ser editadas, exceto a licença de usuário.

Nota: Editar algumas permissões pode resultar em ativar ou desativar outras. Por exemplo, ativar "Exibir todos os dados" ativa "Ler" para todos os objetos. Da mesma forma, ativar "Transferir leads" ativa "Ler" ou "Criar" em leads.

Dica: Se os modos de exibição da lista de perfis estiverem ativados para sua organização, você poderá alterar permissões de vários perfis com base no modo de exibição da lista.

1. Em Configuração, insira *Perfis* na caixa Busca rápida, em seguida selecione **Perfis**.
2. Selecione o perfil que você deseja alterar.
3. Na página de detalhes do perfil, clique em **Editar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar perfis:

- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

  E

  "Personalizar aplicativo"

CONSULTE TAMBÉM:

Atribuir layouts de página na interface de usuário de perfil original

Configurações de perfil na interface de perfil original

Exibindo e editando o acesso do cliente de desktop na interface de usuário de perfil original

Atribuir tipos de registro a perfis na interface de usuário de perfil original

Exibir e editar horas de login na interface de usuário de perfil original

Restringir endereços IP de login na interface de usuário original do perfil

Configurações de perfil na interface de perfil original

Os perfis definem como os usuários acessam os objetos e dados e o que eles podem fazer no aplicativo. Exiba ou edite estas configurações na página de detalhes do perfil original.

Configuração	Para exibir ou editar, acesse
Nome e descrição do perfil (somente para perfis personalizados)	Detalhe do perfil
Permissões administrativas e gerais (somente para perfis personalizados)	Permissões administrativas
Configurações de visibilidade de aplicativo	Configurações dos aplicativos personalizados
Layouts do console para todos os perfis	Configurações do console
Permissões personalizadas	Permissões personalizadas ativadas
Configurações de acesso ao cliente de desktop	Clientes de integração com o desktop
Origens de dados externas	Acesso à origem de dados externa ativada
Acesso ao campo em objetos	Segurança no nível do campo
Horas de login	Horas de login
Intervalos de endereço IP do login	Na seção Intervalos de IP para fazer login, clique em **Novo** ou clique em **Editar** ao lado de um intervalo de IP existente. Nota: É possível limitar qualquer tipo de acesso ao Salesforce somente aos IPs que estão em Intervalos de IP para login. Por exemplo, suponha que um usuário efetue login com êxito a partir de um endereço IP definido nos intervalos de IP para fazer login. Em seguida, o usuário vai para outro local e tem um novo endereço IP fora dos intervalos de IP para fazer login. Quando o usuário tenta acessar o Salesforce, mesmo a partir de um aplicativo cliente, o acesso é negado. Para ativar essa opção, em Configuração, insira *Configurações de sessão* na caixa Busca rápida, selecione **Configurações de sessão** e **Impor intervalos IP para fazer login em toda solicitação**. Essa opção afeta todos os perfis de usuário que têm restrições de IP de login.
Permissões de objeto	Permissões de objetos padrão
Layouts de página	Layouts de página

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar perfis:

- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

  E

  "Personalizar aplicativo"

Configuração	Para exibir ou editar, acesse
Tipos de registro	Seção configurações do tipo de registro. O link **Editar** somente é exibido se houver tipos de registros para o objeto.
Configurações de visibilidade da guia	Configurações de guia
Classes executáveis do Apex	Acesso à classe do Apex ativado
Páginas executáveis do Visualforce	Acesso permitido à página do Visualforce
Status de presença de serviços	Acesso aos status de presença de serviço ativado

CONSULTE TAMBÉM:

Editar perfis na interface de perfil original

Atribuir layouts de página na interface de usuário de perfil original

Se você já estiver trabalhando em uma interface do usuário de perfil original, será possível acessar, exibir e editar todas as atribuições do layout de página facilmente em um local.

1. Em Configuração, insira *Perfis* na caixa Busca rápida, em seguida selecione **Perfis**.
2. Selecione um perfil.
3. Clique em **Exibir atribuição** ao lado do nome de qualquer guia na seção Layouts de página.
4. Clique em **Editar atribuição**.
5. Use a tabela para especificar o layout de página de cada perfil. Se sua organização usa tipos de registro, uma matriz exibe um seletor de layout de página para cada perfil e tipo de registro.
   - As atribuições de layout de página selecionadas são realçadas.
   - As atribuições de layout de página alteradas ficam em itálico até você salvar as alterações.
6. Se necessário, selecione outro layout de página na lista suspensa Layout de página a ser usado e repita a etapa anterior para o novo layout de página.
7. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Trabalhando com perfis na interface de perfil original

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para atribuir layouts de página em perfis:

- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

Exibindo e editando o acesso do cliente de desktop na interface de usuário de perfil original

Connect Offline e Connect for Office são clientes de desktop que integram o Salesforce ao seu computador. Como administrador, você pode controlar quais clientes de desktop seus usuários poderão acessar, e também se os usuários são automaticamente notificados ao serem disponibilizadas atualizações.

Nota: Para acessar os clientes de desktop, os usuários também devem ter a permissão "API habilitada".

1. Em Configuração, insira *Perfis* na caixa Busca rápida, em seguida selecione **Perfis**.
2. Clique em **Editar** ao lado de um nome do perfil e vá até a seção Clientes de integração de desktop na parte inferior da página.

CONSULTE TAMBÉM:

Trabalhando com perfis na interface de perfil original

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as configurações de acesso do cliente de desktop:
- "Exibir configuração"

Para editar as configurações de acesso do cliente de desktop:
- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

Atribuir tipos de registro a perfis na interface de usuário de perfil original

Depois de criar tipos de registro e incluir neles valores de listas de opções, adicione tipos de registro a perfis do usuário. Se você atribuir um tipo de registro padrão a um perfil, os usuários com esse perfil poderão atribuir esse tipo de registro aos registros criados ou editados por eles.

Nota: Os usuários podem exibir registros de qualquer tipo, mesmo que o tipo do registro não esteja associado ao seu perfil.

É possível associar vários tipos de registro a um perfil. Por exemplo, um usuário precisa criar oportunidades de vendas de hardware e software. Nesse caso, é possível criar e adicionar tipos de registro de "Hardware" e "Software" ao perfil do usuário.

1. Em Configuração, insira *Perfis* na caixa Busca rápida, em seguida selecione **Perfis**.
2. Selecione um perfil. Os tipos de registro disponíveis para esse perfil estão listados na seção Configurações de tipo de registro.
3. Clique em **Editar** ao lado do tipo de registro adequado.
4. Selecione um tipo de registro na lista Tipos de registro disponíveis e adicione-o à lista Tipos de registro selecionados.

   Mestre é um tipo de registro gerado pelo sistema que é usado quando um registro não tem nenhum tipo de registro personalizado associado a ele. Quando Mestre é atribuído, os usuários não podem definir um tipo de registro para um registro, como durante a criação de registro. Todos os outros tipos de registro são tipos de registro personalizados.
5. Em Padrão, escolha um tipo de registro padrão.

   Se sua organização usa contas pessoais, essa configuração também controla quais campos de conta são exibidos na área Criação rápida da home page das contas.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para atribuir tipos de registro a perfis:
- "Personalizar aplicativo"

6. Se sua organização usa contas pessoais, defina opções de tipos de registro padrão para contas pessoais e contas comerciais. Nas listas suspensas `Tipo de registro padrão da Conta comercial` e `Tipo de registro padrão da Conta pessoal`, escolha um tipo de registro padrão.

   Essas configurações são usadas quando são necessários padrões para os dois tipos de contas, como quando se convertem leads.

7. Clique em **Salvar**.

Nota: Se sua organização usar contas pessoais, você poderá exibir os padrões de tipos de registro para contas comerciais e contas pessoais. Acesse Configurações do tipo de registro da conta na página de detalhes do perfil. Clicar em **Editar** em Configurações do tipo de registro da conta é outra maneira de iniciar a configuração dos padrões de tipo de registro para contas.

CONSULTE TAMBÉM:

Como é especificado o acesso ao tipo de registro?

Trabalhando com perfis na interface de perfil original

Atribuindo tipos de registro personalizados em conjuntos de permissão

Exibir e editar horas de login na interface de usuário de perfil original

Especifique as horas em que os usuários podem efetuar login com base no perfil de usuário.

1. Em Configuração, insira *`Perfis`* na caixa `Busca rápida`, selecione **Perfis** e, por fim, escolha um perfil.
2. Clique em **Editar** na lista relacionada Horas de login.
3. Defina os dias e as horas em que os usuários com esse perfil podem usar o sistema.

   Para permitir que os usuários façam login a qualquer momento, clique em **Limpar todas as vezes**. Para proibir os usuários de usarem o sistema em um dia específico, defina o mesmo valor para a hora de início e de término.

   Se os usuários estiverem conectados quando suas horas de login terminarem, eles poderão continuar a visualizar a página atual, mas não poderão realizar nenhuma ação adicional.

4. Clique em **Salvar**.

Nota: Na primeira vez que as horas de login são definidas para um perfil, elas se baseiam no `Fuso horário padrão` da organização, conforme especificado na página Informações sobre a empresa, em Configuração. Depois disso, qualquer alteração no `Fuso horário padrão` da organização não irá alterar o fuso horário das horas de login do perfil. O resultado é que as horas de login são sempre aplicadas nessas horas exatas, mesmo se um usuário estiver em um fuso horário diferente ou se o fuso horário padrão da organização for alterado.

As horas de login serão exibidas de modo diferente dependendo do que você estiver fazendo com elas: exibindo-as ou editando-as. Na página de detalhes do perfil, as horas são mostradas no seu fuso horário especificado. Na página de edição Horas de login, elas aparecem no fuso horário padrão da organização.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para definir as horas de login:

- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

CONSULTE TAMBÉM:

Trabalhando com perfis na interface de perfil original

Restringir endereços IP de login na interface de usuário original do perfil

Restringir endereços IP de login na interface de usuário original do perfil

Você pode controlar o acesso por login no perfil de um usuário especificando um intervalo de endereços IP. Ao definir restrições de endereço IP para um perfil, qualquer login de um endereço IP restrito é negado.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir intervalos de IP para login:
- "Exibir configuração"

Para editar e excluir intervalos de IP de login:
- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

1. O procedimento usado para restringir o intervalo de endereços IP válidos em perfis depende da sua Edição.
   - Se você estiver usando as edições Enterprise, Unlimited, Performance ou Developer, em Configuração, insira *`Perfis`* na caixa `Busca rápida`, selecione **Perfis** e, por fim, escolha um perfil.
   - Se estiver usando as edições Professional, Group ou Personal, em Configuração, insira *`Configurações de sessão`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações de sessão**.
2. Clique em **Novo** na lista relacionada Intervalos de IP para fazer login.
3. Insira um endereço IP válido no campo `Endereço IP de início` e um endereço IP superior no campo `Endereço IP de término`.

   Os endereços de início e de término definem o intervalo de endereços IP permitidos para o login dos usuários. Para permitir logins de um endereço IP específico, insira-o nos dois campos. Por exemplo, para permitir logins apenas de 125.12.3.0, insira 125.12.3.0 como os endereços inicial e final.
   - Os perfis de usuário parceiro são limitados a cinco endereços IP. Se quiser aumentar esse limite, entre em contato com Salesforce.
   - O aplicativo Salesforce Classic Mobile pode ignorar as definições do intervalo de IP configuradas para perfis. O Salesforce Classic Mobile inicia uma conexão segura para o Salesforce por meio da rede da operadora de celular, mas os endereços de IP da operadora de celular pode estar fora dos intervalos de IP permitidos no perfil do usuário. Para evitar ignorar as definições de IP configuradas em um perfil do usuário, desative o Salesforce Classic Mobile na página 700 para esse usuário.
4. Se desejar, insira uma descrição para o intervalo. Se você mantiver diversos intervalos, use o campo Descrição para fornecer detalhes, como qual parte da sua rede corresponde a esse intervalo.
5. Clique em **Salvar**.

Ambos os endereços IP de um intervalo devem ser IPv4 ou IPv6. Em intervalos, os endereços IPv4 existem no espaço do endereço IPv6 mapeado para IPv4 `::ffff:0:0` to `::ffff:ffff:ffff`, onde `::ffff:0:0` is `0.0.0.0` e `::ffff:ffff:ffff` é `255.255.255.255`. Um intervalo não pode incluir endereços IP dentro do espaço de endereços IPv6 mapeado para IPv4 se ele também incluir endereços IP fora do espaço de endereços IPv6 mapeado para IPv4. Os intervalos como `255.255.255.255` para `::1:0:0:0` ou `::` para `::1:0:0:0` não são permitidos. É possível configurar endereços IPv6 em todas a organizações, mas o IPv6 é ativado apenas para login nas organizações sandbox da versão Spring '12 e posterior.

Nota: Configurações de cache em recursos estáticos são definidos como privados quando acessados por meio de um site Force.com cujo perfil do usuário convidado apresenta restrições com base no intervalo de IPs ou horas de login. Sites com restrições do perfil de usuário convidado armazenam em cache recursos estáticos apenas dentro do navegador. Além disso, se um site não restrito anteriormente se tornar restrito, demorará até 45 dias para que os recursos estáticos expirem no cache do Salesforce e nos caches intermediários.

Nota: É possível limitar qualquer tipo de acesso ao Salesforce somente aos IPs que estão em Intervalos de IP para login. Por exemplo, suponha que um usuário efetue login com êxito a partir de um endereço IP definido nos intervalos de IP para fazer login. Em seguida, o usuário vai para outro local e tem um novo endereço IP fora dos intervalos de IP para fazer login. Quando o usuário tenta acessar o Salesforce, mesmo a partir de um aplicativo cliente, o acesso é negado. Para ativar essa opção, em Configuração,

insira *Configurações de sessão* na caixa Busca rápida, selecione **Configurações de sessão** e **Impor intervalos IP para fazer login em toda solicitação**. Essa opção afeta todos os perfis de usuário que têm restrições de IP de login.

CONSULTE TAMBÉM:

- Definição de intervalos de IP confiáveis para a sua organização
- Exibir e editar horas de login na interface de usuário de perfil original
- Trabalhando com perfis na interface de perfil original

Exibir e editar aplicativos atribuídos nos perfis

A configuração de aplicativo atribuído especifica os aplicativos que os usuários podem selecionar no menu de aplicativo Force.com.

Todos os perfis devem ter no mínimo um aplicativo visível, exceto para perfis associados a usuários do Portal de clientes, já que os aplicativos não estão disponíveis para eles.

Para especificar a visibilidade de aplicativo:

1. Em Configuração, insira *Perfis* na caixa Busca rápida, em seguida selecione **Perfis**.
2. Selecione um perfil.
3. Dependendo de qual interface do usuário você esteja usando, execute um dos procedimentos a seguir:
   - Interface de usuário de perfil avançada – Clique em **Aplicativos atribuídos** e depois clique em **Editar**.
   - Interface de usuário de perfil original — Clique em **Editar**, depois role para a seção Configurações de aplicativo personalizado.
4. Selecione um aplicativo padrão. O aplicativo padrão é exibido quando os usuários efetuam login pela primeira vez.
5. Selecione **Visível** para qualquer outro aplicativo que queira deixar visível.

CONSULTE TAMBÉM:

- Perfis

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar configurações de visibilidade de aplicativos:

- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

Ativar permissões personalizadas em perfis

As permissões personalizadas oferecem uma forma de conceder acesso a processos ou aplicativos personalizados. Depois de criar uma permissão personalizada e associá-la a um processo ou aplicativo, você pode ativá-la em perfis.

1. Em Configuração, insira *Perfis* na caixa Busca rápida, em seguida selecione **Perfis**.
2. Selecione um perfil.
3. Dependendo da interface do usuário que você esteja usando, execute um dos procedimentos a seguir.
   - Interface de usuário avançada do perfil: Clique em **Permissões personalizadas** e em **Editar**.
   - Interface de usuário original do perfil: Na lista relacionada Permissões personalizadas, clique em **Editar**.
4. Para ativar permissões personalizadas, selecione-as na lista Permissões personalizadas disponíveis e clique em **Adicionar**. Para remover permissões personalizadas do perfil, selecione-as na lista Permissões personalizadas ativadas e clique em **Remover**.
5. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Em organizações com Group e Professional Edition, você não pode criar ou editar permissões personalizadas, mas é possível instalá-las como parte de um pacote gerenciado.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ativar permissões personalizadas em perfis:

- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

Exibir e editar o valor do tempo limite da sessão nos perfis

Use o tempo limite da sessão para definir um limite de tempo para a duração da sessão de autenticação de um usuário. Ao final da sessão, o usuário precisará efetuar login novamente.

Até que você defina o tempo limite de sessão em um perfil, o `Valor de tempo limite` de toda a organização nas Configurações da sessão será aplicado aos usuários do perfil. Após a definição, o tempo limite de sessão de um perfil substituirá o `Valor de tempo limite` de toda a organização para os usuários desse perfil. As alterações feitas ao `Valor de tempo limite` de toda a organização não será aplicável aos usuários de um perfil com seu próprio valor de tempo limite de sessão.

1. Em Configuração, insira *`Perfis`* na caixa `Busca rápida`, em seguida selecione **Perfis**.
2. Selecione um perfil.
3. Dependendo de qual interface do usuário você esteja usando, execute um dos procedimentos a seguir:
   - Interface de usuário de perfil avançada – Clique em **Tempo limite de sessão** e depois clique em **Editar**.
   - Interface de usuário de perfil original—Clique em **Editar**, depois role para a seção Tempo limite de sessão.
4. Selecione um valor de tempo limite na lista suspensa.
5. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar as configurações de sessão e de senha em perfis:
- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

Exibir e editar políticas de senhas nos perfis

Para garantir que o nível adequado de segurança de senha está sendo usado para a sua organização, especifique os requisitos de senha com configurações de Políticas de senha. Até que você defina as políticas de senha em um perfil, as políticas de senha de toda a organização serão aplicadas aos seus usuários. Após a definição, as configurações de senha do perfil substituirão as políticas de senha de toda a organização para os usuários desse perfil.

As alterações feitas às políticas de senha não se aplicam aos usuários de um perfil com suas próprias políticas de senha.

1. Em Configuração, insira *`Perfis`* na caixa `Busca rápida`, em seguida selecione **Perfis**.
2. Selecione um perfil.
3. Dependendo da interface do usuário que você esteja usando, execute um dos procedimentos a seguir.
   - Interface de usuário de perfil avançada – Clique em **Políticas de senha** e depois clique em **Editar**.
   - Interface de usuário de perfil original—Clique em **Editar**, depois role para a seção Políticas de senha.
4. Altere os valores do perfil.
5. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Campos de política de senha em perfis

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar as configurações de sessão e de senha em perfis:
- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

Para definir políticas de senha:
- "Gerenciar políticas de senha"

Campos de política de senha em perfis

Especifique os requisitos de senha com configurações de Políticas de senha. Consulte essas descrições de campos para entender como cada uma afeta os requisitos de senha de um perfil.

As alterações feitas às políticas de senha não se aplicam aos usuários de um perfil com suas próprias políticas de senha.

Campo	Descrição
`As senhas de usuários expiram em`	O período até que todas as senhas dos usuários expirem e tenham de ser alteradas. Esta configuração não se aplica a usuários com a permissão "Senha nunca expira". O padrão é 90 dias. Esta configuração não está disponível para portais de autoatendimento.
`Impor histórico de senha`	Salve as senhas anteriores dos usuários de modo que eles tenham sempre que redefini-las para uma senha nova e exclusiva. O histórico de senha só é salvo depois que você define esse valor. O padrão é de `3 senhas lembradas`. Você não poderá selecionar a opção `Nenhuma senha lembrada` a menos que tenha selecionado a opção `Nunca expira` no campo `As senhas de usuários expiram em`. Esta configuração não está disponível para portais de autoatendimento.
`Comprimento mínimo da senha`	O número mínimo de caracteres exigido para uma senha. Quando você definir esse valor, os usuários existentes serão afetados apenas da próxima vez que precisarem alterar suas senhas. O padrão é `8 caracteres`.
`Exigência de complexidade da senha`	O requisito quanto aos tipos de caracteres que devem ser utilizados na senha de um usuário. Níveis de complexidade: • `Sem restrição` — permite qualquer valor de senha e é a opção menos protegida. • `Deve misturar caracteres alfabéticos e numéricos` — é obrigatório usar pelo menos um caractere alfabético e um número, que é o padrão. • `Deve misturar caracteres alfabéticos, numéricos e especiais` — exige pelo menos um caractere alfabético, um número e um dos caracteres a seguir: *! # $ % - _ = + < >*. • `Deve misturar números e letras maiúsculas e minúsculas` — é obrigatório usar pelo menos um número, uma letra maiúscula e uma minúscula. • `Deve misturar números, letras maiúsculas e minúsculas e caracteres especiais` — é obrigatório usar pelo menos um número, uma letra maiúscula, uma minúscula e um dos caracteres a seguir: *! # $ % - _ = + < >*.

Campo	Descrição
Exigência de pergunta de senha	Os valores são Não pode conter senha, ou seja, a resposta à pergunta de dica de senha não pode conter a própria senha; ou Nenhuma, o padrão, significando que não há restrições para a resposta. A resposta do usuário à pergunta de dica de senha é obrigatória. Essa configuração não está disponível para portais de Autoatendimento, Portais do cliente ou portais do parceiro.
Número máximo de tentativas com login inválido	O número de falhas de logon permitidas a um usuário antes de ele ser bloqueado. Esta configuração não está disponível para portais de autoatendimento.
Período efetivo de bloqueio	A duração do bloqueio de login. O padrão são 15 minutos. Esta configuração não está disponível para portais de autoatendimento. Nota: Se os usuários estiverem bloqueados, eles deverão aguardar que o período de bloqueio expire. Como alternativa, um usuário com a permissão "Redefinir senhas e desbloquear usuários" pode desbloqueá-los em Configuração, clicando em *Usuários* na caixa Busca rápida, selecionando **Usuários**, o usuário e clicando em **Desbloquear**. Esse botão só está disponível quando o usuário está bloqueado.
Embaralhar a resposta secreta para redefinições de senha	Este recurso oculta as respostas das perguntas de segurança conforme você digita. O padrão é mostrar a resposta em texto simples. Nota: Se a sua organização usa o Microsoft Input Method Editor (IME) com o modo de entrada configurado como Hiragana, quando você digita caracteres ASCII, eles são convertidos para caracteres japoneses em campos de texto normal. Entretanto, o IME não funciona adequadamente em campos com texto ocultado. Se os usuários da sua organização não conseguirem inserir senhas ou outros valores corretamente após a ativação deste recurso, desative-o.
Exigir, no mínimo, uma duração de senha de 1 dia	Ao selecionar essa opção, não é possível alterar a senha mais de uma vez em um período de 24 horas.

CONSULTE TAMBÉM:

Exibir e editar políticas de senhas nos perfis

Conjuntos de Permissões

Um conjunto de permissões é um conjunto de configurações e permissões que dão aos usuários acesso a várias ferramentas e funções. As configurações e permissões em conjuntos de permissões também são encontradas em perfis, mas os conjuntos de permissões estendem o acesso funcional dos usuários sem alterar seus perfis.

Os usuários podem ter somente um perfil, mas podem ter vários conjuntos de permissões. Você pode atribuir conjuntos de permissões a vários tipos de usuários, independentemente de seus perfis.

Nota: Nas edições Contact Manager, Group e Professional, você pode criar um conjunto de permissões.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Se uma permissão não estiver ativada em um perfil, mas estiver em um conjunto de permissões, os usuários com esse perfil e conjunto de permissões terão a permissão. Por exemplo, se "Gerenciar políticas de senha" não estiver ativada no perfil de Jane Smith, mas estiver em um de seus conjuntos de permissões, ela poderá gerenciar políticas de senha.

Use conjuntos de permissões para conceder acesso entre agrupamentos lógicos de usuários, independentemente de sua função principal. Por exemplo, suponhamos que você tenha um objeto personalizado Inventário em sua organização. Muitos usuários precisam de acesso de "Leitura" a esse objeto e um menor número de usuários precisa de acesso de "Edição". Para abordar esse requisito, você pode criar um conjunto de permissões que conceda acesso de "Leitura" e atribuí-lo aos usuários apropriados. Você poderá, então, criar outro conjunto de permissões que conceda acesso de "Edição" ao objeto Inventário e atribuí-lo ao grupo menor de usuários.

Acompanhe passo a passo: criar, editar e atribuir um conjunto de permissões

CONSULTE TAMBÉM:

- Editar conjuntos de permissões em um modo de exibição de lista
- Atribuir conjuntos de permissões a um único usuário
- Considerações dos conjuntos de permissões
- Permissões de usuário da criptografia da plataforma
- Criar um segredo do locatário
- Permissões de usuário da criptografia da plataforma
- Criar um segredo do locatário

Criar conjuntos de permissões

Você pode clonar um conjunto de permissões ou criar um novo. Um conjunto de permissões clonado começa com a mesma licença de usuário e permissões ativadas que o conjunto de permissões do qual ele foi clonado. Um novo conjunto de permissões começa sem licença de usuário selecionada e nenhuma permissão ativada.

Acompanhe passo a passo: criar, editar e atribuir um conjunto de permissões

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar conjuntos de permissões:

- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

Licenças de usuários em conjuntos de permissões

Ao criar um conjunto de permissões, você selecionar uma licença de usuário específica ou **--Nenhum--**.

Ao selecionar uma licença específica, selecione a licença que corresponde aos usuários que usam o conjunto de permissões. Por exemplo, se você pretende atribuir este conjunto de permissões a usuários com a licença do Salesforce, selecione Salesforce.

Se você planeja atribuir este conjunto de permissões a diversos usuários com licenças diferentes, selecione **--Nenhum--** para não selecionar nenhuma licença de usuário. Com essa opção, você pode atribuir o conjunto de permissões a todos os usuários cuja licença permite as permissões ativadas. Por exemplo, se você pretender atribuir o conjunto de permissões a usuários com a licença do Salesforce e a usuários com a licença do Salesforce Platform, selecione **--Nenhum--**.

Nota:

- Os conjuntos de permissões sem licença de usuário não incluem todas as configurações e permissões possíveis.
- Você pode atribuir um conjunto de permissões sem licença somente a usuários cujas licenças permitem as configurações e as permissões ativadas. Por exemplo, se você criar um conjunto de permissões sem licença de usuário e ativar a opção "Apex do autor", você não poderá atribuir esse conjunto de permissões aos usuários com a licença de usuário do Salesforce Platform, pois a licença não permite essa permissão.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Considerações dos conjuntos de permissões

Esteja ciente destas considerações e comportamentos especiais para conjuntos de permissões.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Diferenças entre conjuntos de permissões novos e clonados

Um novo conjunto de permissões começa sem licença de usuário selecionada e nenhuma permissão ativada. Um conjunto de permissões clonado tem a mesma licença de usuário e permissões ativadas que o conjunto de permissões do qual ele foi clonado. Você não pode alterar a licença de usuário em um conjunto de permissões clonado. Clone um conjunto de permissões somente se o novo conjunto exigir a mesma licença de usuário que o original.

Limites

Nas edições Enterprise, Performance, Unlimited, Developer e Database.com, você pode criar até 1.000 conjuntos de permissões. Nas edições Contact Manager, Group e Professional, você pode criar um conjunto de permissões.

Nas edições Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited, Developer e Database.com, as organizações podem ter mais conjuntos de permissões quando são adicionadas como parte de um pacote gerenciado instalado que esteja publicamente listado no AppExchange. Nesse caso, as organizações podem ter até 1.500 conjuntos de permissões.

Restrições da licença de usuário

Algumas licenças de usuário restringem o número de aplicativos personalizados ou guias que um usuário pode acessar. Nesse caso, será possível atribuir somente o número alocado pelo perfil atribuído e os conjuntos de permissões do usuário. Por exemplo, um usuário com a licença de usuário Force.com App Subscription com acesso a um Force.com Light App pode acessar apenas as guias personalizadas do aplicativo.

Aplicativos atribuídos

A configuração de aplicativo atribuído especifica os aplicativos que os usuários podem selecionar no menu de aplicativo Force.com. Ao contrário dos perfis, você não pode atribuir um aplicativo padrão em conjuntos de permissões. Você pode apenas especificar se os aplicativos são visíveis.

acesso à classe do Apex

Você pode especificar os métodos de uma classe Apex de nível superior que são executáveis para um conjunto de permissões. As configurações de acesso à classe do Apex são válidas apenas para:

- Métodos de classe do Apex, como métodos de serviço da Web
- Qualquer método usado em um controlador ou extensão de controlador personalizados do Visualforce aplicados a uma página do Visualforce

Os acionadores sempre são ativados em compromissos de acionador (como `insert` ou `update`) independentemente das configurações de permissões.

CONSULTE TAMBÉM:

Como é especificado o acesso ao tipo de registro?

Licenças de usuários em conjuntos de permissões

Permissões do objeto

Usando listas de conjuntos de permissões

Para exibir os conjuntos de permissões em sua organização, em Configuração, insira *Conjuntos de permissões* na caixa Busca rápida e selecione **Conjuntos de permissões**. Na página de lista de conjuntos de permissões, você pode:

- Mostrar uma lista filtrada de conjuntos de permissões selecionando uma exibição na lista suspensa.
- Criar uma lista ou editar uma exibição existente
- Excluir uma exibição de lista selecionando-a na lista suspensa e clicando em **Excluir**.
- Para criar um conjunto de permissões, clique em **Criar**
- Imprimir um modo de exibição de lista clicando em .
- Atualizar a exibição em lista clicando em
- Editar permissões diretamente na exibição em lista
- Para exibir ou editar um conjunto de permissões, clique em seu nome
- Se não estiver atribuído a nenhum usuário, remova um conjunto de permissões clicando em **Excluir**

CONSULTE TAMBÉM:

Conjuntos de Permissões

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir conjuntos de permissões e imprimir listas de conjuntos de permissões:

- "Exibir configuração"

Para excluir conjuntos de permissões e modos de exibição de lista de conjuntos de permissões:

- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

Criar e editar modos de exibição da lista de conjuntos de permissões

Você pode criar e editar modos de exibição de lista de conjuntos de permissões para mostrar uma lista de conjuntos com campos e permissões específicas. Por exemplo, você pode criar um modo de exibição de lista de todos os conjuntos de permissões em que "Modificar todos os dados" está ativado.

1. Na página Conjuntos de permissões, clique em **Criar novo modo de exibição**, ou selecione um modo de exibição e clique em **Editar**.
2. Insira o nome do modo de exibição.
3. Em Especificar critérios de filtro, especifique as condições a que os itens da lista devem corresponder, tais como `Modificar todos os dados para iguais a True`.
   a. Digite o nome de uma configuração ou clique em para pesquisar e selecionar a configuração desejada.
   b. Escolha um operador de filtro.
   c. Insira o valor que deseja corresponder.

      Dica: Para exibir apenas conjuntos de permissões sem licença de usuário, insira `User License` em `Configuração`, configure o `Operador` como `igual a` e insira `""` no campo `Valor`.

   d. Para especificar outra condição de filtro, clique em **Adicionar linha**. É possível especificar até 25 linhas de condição de filtro.
4. Em Selecionar colunas a serem exibidas, especifique as definições que você quer que apareçam como colunas no modo de exibição de lista. Você pode adicionar até 15 colunas.
   a. Na lista suspensa Pesquisar, selecione um tipo de definição.
   b. Insira as primeiras letras da configuração que você deseja adicionar e clique em **Localizar**.

      Nota: Se a pesquisa localizar mais de 500 valores, nenhum resultado aparecerá. Refine os critérios da pesquisa para mostrar menos resultados.
5. Clique em **Salvar** ou, se estiver clonando uma exibição existente, renomeie-a e clique em **Salvar como**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, editar e excluir modos de exibição da lista de conjuntos de permissões:

- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

CONSULTE TAMBÉM:

Editar conjuntos de permissões em um modo de exibição de lista

Editar conjuntos de permissões em um modo de exibição de lista

Você pode alterar permissões em até 200 conjuntos de permissões diretamente no modo de exibição de lista, sem acessar conjuntos de permissões individuais.

Nota: Tenha cuidado ao editar conjuntos de permissões com esse método. As alterações em massa podem ter um efeito abrangente nos usuários da sua organização.

1. Selecione ou crie um modo de exibição de lista que inclua os conjuntos de permissões e as permissões que você deseja editar.
2. Para editar vários conjuntos de permissões, selecione a caixa de seleção ao lado de cada conjunto que deseja editar. Se você selecionar conjuntos de permissões em várias páginas, as seleções de cada página serão lembradas.
3. Dê um clique duplo na permissão que deseja editar. Para vários conjuntos de permissão, dê um clique duplo na permissão em qualquer um dos conjuntos selecionados.
4. Na caixa de diálogo apresentada, ative ou desative a permissão. Em alguns casos, a alteração de uma permissão pode alterar também outras permissões. Por exemplo: se "Gerenciar casos" e "Transferir casos" estão ativados em um conjunto de permissões e você desativa "Transferir casos", "Gerenciar casos" também é desativado. Nesse caso, a caixa de diálogo lista as permissões afetadas.
5. Para alterar vários conjuntos de permissões, selecione **Todos os** `n` **registros selecionados** (em que `n` é o número de conjuntos selecionados).
6. Clique em **Salvar**.

Se você editar vários conjuntos de permissões, serão alterados somente os conjuntos de permissões que com suporte à permissão que você está editando. Por exemplo, suponhamos que você use edição inline para ativar "Modificar todos os dados" em dez conjuntos de permissões, mas um conjunto de permissões não tem "Modificar todos os dados". Nesse caso, a opção "Modificar todos os dados" será ativada em todos os conjuntos de permissões, exceto aquele sem "Modificar todos os dados".

Qualquer alteração feita por você será registrada na trilha de auditoria da configuração.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar vários conjuntos de permissões na exibição de lista:

- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

Página Visão geral do conjunto de permissões (Permission Set Overview)

A página de visão geral de um conjunto de permissões fornece um ponto de entrada para todas as permissões de um conjunto. Para abrir a página de visão geral de um conjunto de permissões, em Configuração, clique em *Conjuntos de permissões* na caixa Busca rápida, selecione **Conjuntos de permissões** e selecione o conjunto de permissões que você deseja exibir.

Acompanhe passo a passo: criar, editar e atribuir um conjunto de permissões

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para excluir conjuntos de permissões e editar propriedades de conjuntos de permissões:

- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

Sobre configurações de sistema e aplicativo em conjuntos de permissão

Nos conjuntos de permissões, as permissões e configurações são organizadas nas categorias do aplicativo e do sistema, o que reflete os direitos que os usuários precisam para administrar e usar recursos do aplicativo e do sistema.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Configurações do aplicativo

Aplicativos são conjuntos de guias que os usuários podem alterar selecionando o menu suspenso no cabeçalho. Todos os objetos, componentes, dados e configurações subjacentes permanecem iguais, independente do aplicativo selecionado. Ao selecionar um aplicativo, os usuários navegam em um conjunto de guias que os permite usar com eficiência a funcionalidade subjacente para tarefas específicas ao aplicativo. Por exemplo, digamos que você faça a maior parte de seu trabalho no aplicativo de vendas, que inclui guias como Contas e Oportunidades. Para acompanhar uma nova campanha de marketing, em vez de adicionar a guia Campanhas ao aplicativo de vendas, você seleciona Marketing no drop-down do aplicativo para exibir suas campanhas e os membros das campanhas.

A seção Aplicativos da página de visão geral dos conjuntos de permissão contém configurações diretamente associadas a processos comerciais que os aplicativos habilitam. Por exemplo, os agentes de serviço ao cliente podem precisar gerenciar casos, portanto a permissão "Gerenciar casos" está na seção Call Center da página Permissões do aplicativo. Algumas configurações do aplicativo não estão relacionadas a permissões do aplicativo. Por exemplo, para ativar o aplicativo Time-Off Manager no AppExchange, os usuários precisam de acesso às classes do Apex e páginas do Visualforce apropriadas, e também das permissões de objeto e de campo que os permitem criar novas solicitações de folga.

Configurações do sistema

Algumas funções do sistema aplicam-se a uma organização e não a um único aplicativo. Por exemplo, "Exibir configuração e definição" permite que os usuários vejam as páginas de configuração e de definições administrativas. Outras funções do sistema aplicam-se a todos os aplicativos. Por exemplo, as permissões "Executar relatórios" e "Gerenciar painéis" permitem que os gerentes criem e gerenciem relatórios em todos os aplicativos. Em alguns casos, como com "Modificar todos os dados", uma permissão aplica-se a todos os aplicativos, mas também inclui funções não do aplicativo, como a capacidade de fazer download do Data Loader.

Pesquisar conjuntos de permissões

Para navegar rapidamente para outras páginas em um conjunto de permissões, você pode pesquisar termos na página de detalhes de qualquer conjunto de permissões.

Em qualquer uma das páginas de detalhes de conjuntos de permissões, digite pelo menos três letras consecutivas de um nome de objeto, configuração ou permissão na caixa **Localizar configurações...**. Os termos de pesquisa não diferenciam maiúsculas de minúsculas. À medida que você digita, sugestões para os resultados que correspondem aos seus termos de pesquisa aparecem em uma lista. Clique em um item na lista para ir para a página de configurações.

Para algumas categorias, você pode pesquisar pela permissão ou pelo nome de configuração específico. Para outras categorias, pesquise pelo nome da categoria.

Item	Pesquisar por	Exemplo
Aplicativos atribuídos	Nome do aplicativo	Digite *vendas* na caixa Localizar configurações, depois selecione Vendas na lista.
Objetos	Nome do objeto	Digamos que você tenha um objeto personalizado Álbuns. Digite *albu* e, em seguida, selecione Álbuns.
• Campos • Tipos de registro	Nome do objeto pai	Digamos que seu objeto Álbuns contenha um campo Descrição. Para localizar o campo Descrição para álbuns, digite *albu*, selecione Álbuns e role para baixo para Descrição em Permissões do campo.
Guias	Nome do objeto pai ou guia	Digite *rel*, depois selecione Relatórios.
Permissões de sistema e aplicativo	Nome da permissão	Digite *api*, depois selecione API ativada.
Todas as outras categorias	Nome da categoria	Para localizar as configurações de acesso da classe do Apex, digite *apex* e selecione Acesso à classe do Apex. Para localizar permissões personalizadas, digite *custo* e selecione Permissões personalizadas. E assim por diante.

Se não aparecer nenhum resultado em uma pesquisa:

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para pesquisar conjuntos de permissões:
- "Exibir configuração"

- Certifique-se de que o termo de pesquisa tenha pelo menos três caracteres consecutivos que correspondam ao nome do objeto, da configuração ou da permissão.
- Certifique-se de que o termo de pesquisa esteja escrito corretamente.
- A permissão, objeto ou configuração que você está pesquisando pode não estar disponível na organização atual.
- O item que você está pesquisando pode não estar disponível para a licença do usuário associada ao conjunto de permissões atual. Por exemplo, um conjunto de permissões com a licença Usuário de plataforma padrão não inclui a permissão "Modificar todos os dados".

CONSULTE TAMBÉM:

Conjuntos de Permissões

Exibir e editar aplicativos atribuídos nos conjuntos de permissões

A configuração de aplicativo atribuído especifica os aplicativos que os usuários podem selecionar no menu de aplicativo Force.com.

Ao contrário dos perfis, você não pode atribuir um aplicativo padrão em conjuntos de permissões. Você pode apenas especificar se os aplicativos são visíveis.

Para atribuir aplicativos:

1. Em Configuração, insira *Conjuntos de permissões* na caixa Busca rápida e selecione **Conjuntos de permissões**.
2. Selecione um conjunto de permissões ou crie um.
3. Na página de visão geral do conjunto de permissões, clique em **Aplicativos atribuídos**.
4. Clique em **Editar**.
5. Para atribuir aplicativos, selecione-os na lista Aplicativos disponíveis e clique em **Adicionar**. Para remover aplicativos do conjunto de permissões, selecione-os na lista Aplicativos ativados e clique em **Remover**.
6. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Conjuntos de Permissões

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar configurações de aplicativos atribuídos:

- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

Atribuindo tipos de registro personalizados em conjuntos de permissão

1. Em Configuração, insira *Conjuntos de permissões* na caixa Busca rápida e selecione **Conjuntos de permissões**.
2. Selecione um conjunto de permissões ou crie um.
3. Na página de visão geral do conjunto de permissões, clique em **Configurações do objeto** e selecione o objeto que deseja.
4. Clique em **Editar**.
5. Selecione os tipos de registro que deseja atribuir a esse conjunto de permissões.
6. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Como é especificado o acesso ao tipo de registro?

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para atribuir tipos de registro em conjuntos de permissões:

- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

Como é especificado o acesso ao tipo de registro?

É possível atribuir tipos de registro a usuários em seus perfis, conjuntos de permissões ou em ambos. A atribuição de tipo de registro se comporta de forma diferente em perfis e conjuntos de permissões.

- O tipo de registro padrão de um usuário é especificado nas configurações pessoais do usuário. Não é possível especificar um tipo de registro padrão nos conjuntos de permissões.
- É possível atribuir o tipo de registro `--Mestre--` nos perfis. Nos conjuntos de permissões, você pode atribuir somente tipos de registros personalizados. O comportamento para criação de registro depende de quais tipos de registro são atribuídos nos perfis e conjuntos de permissões.

Se os usuários tiverem este tipo de registro em seu perfil...	E este número total de tipos de registro personalizados em seus conjuntos de permissões...	Ao criarem um registro...
`--Mestre--`	Nenhum	O novo registro será associado ao tipo de registro Mestre
`--Mestre--`	Um	O novo registro será associado ao tipo de registro personalizado. Os usuários não poderão selecionar o tipo de registro Mestre.
`--Mestre--`	Vários	Será solicitado que os usuários selecionem um tipo de registro.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Se os usuários tiverem este tipo de registro em seu perfil...	E este número total de tipos de registro personalizados em seus conjuntos de permissões...	Ao criarem um registro...
Personalizar	Um ou mais	Será solicitado que os usuários selecionem um tipo de registro. Nas configurações pessoais, os usuários podem configurar uma opção para usar seu tipo de registro padrão e não ser solicitado que escolha um tipo de registro.

- As atribuições de layout de página são especificadas apenas nos perfis. Elas não estão disponíveis nos conjuntos de permissões. Quando um conjunto de permissões especifica um tipo de registro personalizado, os usuários com esse conjunto de permissões obtém a atribuição de layout de página especificada para aquele tipo de registro no perfil. (Nos perfis, as atribuições de layout de página são especificadas para todos os tipos de registro, mesmo quando eles não são atribuídos.)
- Para conversão de lead, o tipo de registro padrão especificado em um perfil de usuário é usado para os registros convertidos.
- Os usuários podem visualizar registros atribuídos a qualquer tipo de registro. Como resultado, um layout de página é atribuído a cada tipo de registro em um perfil de usuário. Uma atribuição de tipo de registro em um perfil de usuário ou conjunto de permissões não determina se um usuário pode exibir um registro com aquele tipo de registro. A atribuição de tipo de registro apenas especifica que o usuário pode usar aquele tipo de registro ao criar ou editar um registro.
- Os tipos de registro nos conjuntos de permissões não são suportados nos pacotes e conjuntos de alterações. Como resultado, qualquer atribuição de tipo de registro nos conjuntos de permissões em uma organização sandbox deve ser reproduzida manualmente em uma organização de produção.

CONSULTE TAMBÉM:

Atribuindo tipos de registro e layouts de página na interface de usuário de perfil avançada
Atribuir tipos de registro a perfis na interface de usuário de perfil original
Atribuindo tipos de registro personalizados em conjuntos de permissão
Atribuir layouts de página na interface de usuário de perfil original

Ativar permissões personalizadas em conjuntos de permissões

As permissões personalizadas oferecem uma forma de conceder acesso a processos ou aplicativos personalizados. Depois de criar uma permissão personalizada e associá-la a um processo ou aplicativo, você pode ativá-la em conjuntos de permissões.

1. Em Configuração, insira *Conjuntos de permissões* na caixa Busca rápida e selecione **Conjuntos de permissões**.
2. Selecione um conjunto de permissões ou crie um.
3. Na página de visão geral do conjunto de permissões, clique em **Permissões personalizadas**.
4. Clique em **Editar**.
5. Para ativar permissões personalizadas, selecione-as na lista Permissões personalizadas disponíveis e clique em **Adicionar**. Para remover permissões personalizadas do conjunto de permissões, selecione-as na lista Permissões personalizadas ativadas e clique em **Remover**.
6. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Em organizações com Group e Professional Edition, você não pode criar ou editar permissões personalizadas, mas é possível instalá-las como parte de um pacote gerenciado.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ativar permissões personalizadas em conjuntos de permissões:

- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

Gerenciar atribuições de conjuntos de permissões

É possível atribuir conjuntos de permissões a um único usuário a partir da página de detalhes do usuário ou atribuir vários usuários a um conjunto de permissões a partir de qualquer página de conjunto de permissões.

- Atribuir conjuntos de permissões a um único usuário
- Atribuir um conjunto de permissões a vários usuários
- Remover atribuições de usuários de um conjunto de permissões

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Página Usuários atribuídos do conjunto de permissões

Na página Usuários atribuídos, é possível ver todos os usuários atribuídos a uma permissão, atribuir usuários adicionais e remover atribuições de usuários.

Para ver todos os usuários que estão atribuídos a um conjunto de permissões, em qualquer página de conjunto de permissões, clique em **Gerenciar atribuições**. Na página Usuários atribuídos, você pode:

- Atribuir usuários ao conjunto de permissões
- Remover atribuições de usuários do conjunto de permissões
- Editar um usuário
- Exiba a página de detalhes de um usuário clicando no nome, no alias ou no nome de usuário
- Exibir um perfil clicando no nome do perfil

CONSULTE TAMBÉM:

Atribuir conjuntos de permissões a um único usuário

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir os usuários atribuídos a um conjunto de permissões:

- "Exibir configuração"

Atribuir conjuntos de permissões a um único usuário

É possível atribuir conjuntos de permissões ou remover atribuições de conjuntos de permissões para um único usuário a partir da página de detalhes do usuário.

1. Em Configuração, insira *Usuários* na caixa Busca rápida e selecione **Usuários**.
2. Selecionar um usuário.
3. Na lista relacionada Atribuições de conjuntos de permissões, clique em **Editar atribuições**.
4. Para atribuir um conjunto de permissões, selecione-o na caixa Conjuntos de permissões disponíveis e clique em **Adicionar**. Para remover a atribuição de um conjunto de permissões, selecione-o na caixa Conjuntos de permissões ativados e clique em **Remover**.

   Nota:

   - A página Atribuições de conjuntos de permissões mostra os conjuntos de permissão sem licença associada e os conjuntos de permissões que correspondem à licença do usuário. Por exemplo, se a licença de um usuário for Somente Chatter, você só poderá atribuir conjuntos de permissões com a licença Somente Chatter e conjuntos de permissões sem licença associada a esse usuário.

     Se você atribuir um conjunto de permissões sem licença de usuário associada, todas as configurações e permissões do conjunto devem ser permitidas pela licença do usuário ou haverá falha na atribuição.

   - Algumas permissões exigem que os usuários tenham *licenças de conjuntos de permissões* antes de poderem ter essas permissões. Por exemplo, se você adicionar a permissão "Usar o Identity Connect" no conjunto de permissões "Identidade", apenas os usuários com a licença de conjunto de permissões Identity Connect podem ser atribuídos ao conjunto de permissões "Identidade".

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para atribuir conjuntos de permissões:

- "Atribuir conjuntos de permissões"

5. Clique em **Salvar**.

Dica: Esta e outras tarefas de administração podem ser executadas a partir do aplicativo móvel SalesforceA.

CONSULTE TAMBÉM:

- Atribuir um conjunto de permissões a vários usuários
- SalesforceA
- Licenças de usuários em conjuntos de permissões
- Atribuir um conjunto de permissões a vários usuários

Atribuir um conjunto de permissões a vários usuários

A partir de qualquer página de conjunto de permissões, é possível atribuir o conjunto de permissões a um usuário ou mais.

- Acompanhe passo a passo: atribuir um conjunto de permissões

CONSULTE TAMBÉM:

- Remover atribuições de usuários de um conjunto de permissões
- Atribuir conjuntos de permissões a um único usuário

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para atribuir um conjunto de permissões a usuários:

- "Atribuir conjuntos de permissões"

Remover atribuições de usuários de um conjunto de permissões

A partir de qualquer página de conjunto de permissões, é possível remover a atribuição do mesmo a partir de um usuário ou mais.

1. Em Configuração, insira *Conjuntos de permissões* na caixa Busca rápida e selecione **Conjuntos de permissões**.
2. Selecione um conjunto de permissões.
3. Na barra de ferramentas do conjunto de permissões, clique em **Gerenciar atribuições**.
4. Selecione os usuários a serem removidos desse conjunto de permissões.
   É possível remover até 1000 usuários por vez.
5. Clique em **Remover atribuições**.
   Esse botão só está disponível quando um usuário (ou mais) é selecionado.
6. Para voltar a uma lista de todos os usuários atribuídos ao conjunto de permissões, clique em **Concluído**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para remover atribuições de conjuntos de permissões:

- "Atribuir conjuntos de permissões"

CONSULTE TAMBÉM:

Atribuir um conjunto de permissões a vários usuários

Revogando permissões e acesso

Você pode usar perfis e conjuntos de permissões para conceder acesso, mas não para negá-lo. Qualquer permissão concedida de um perfil ou conjunto de permissões será honrada. Por exemplo, se a permissão "Transferir registro" não estiver ativada no perfil de Jane Smith, mas estiver ativada em dois de seus conjuntos de permissões, ela poderá transferir registros independentemente dela possuir ou não essa permissão. Para revogar uma permissão, você deve remover todas as instâncias da permissão do usuário. Você pode fazer isso com as seguintes ações — cada uma tem consequências possíveis.

Ação	Consequência
Desativar uma permissão ou remover uma configuração de acesso no perfil ou qualquer conjunto de permissões atribuído ao usuário.	A configuração de permissão ou acesso é desativada para todos os usuários atribuídos ao perfil ou conjuntos de permissões.
Se uma configuração de permissões ou acesso estiver ativada no perfil do usuário, atribua um perfil diferente ao usuário. E Se a configuração de permissão ou acesso estiver ativada em qualquer conjunto de permissões atribuído ao usuário, remova as atribuições de conjuntos de permissões do usuário.	O usuário pode perder outras configurações de permissões ou acesso associadas ao perfil ou conjuntos de permissões.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Para resolver a consequência em ambos os casos, considere todas as opções possíveis. Por exemplo, você pode clonar o perfil atribuído ou qualquer conjunto de permissões atribuído onde a configuração de permissão ou acesso estiver ativada, desativar a configuração de permissão ou acesso e atribuir o perfil ou conjunto de permissão clonado ao usuário. Outra opção é criar um perfil de base com o menor número de permissões e configurações que represente o maior número de usuários possível e, em seguida, criar conjuntos de permissões que dividam em camadas o acesso adicional.

CONSULTE TAMBÉM:

Permissões de acesso do usuário

Acompanhe passo a passo: criar, editar e atribuir um conjunto de permissões

Atribuir conjuntos de permissões a um único usuário

Acesso ao campo

Acessibilidade do campo

Vários fatores ajudam a controlar se os usuários podem exibir e editar campos específicos no Salesforce.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Os layouts não estão disponíveis em **Database.com**

- **Layouts de página** — você pode definir se os campos são visíveis, obrigatórios, editáveis ou somente leitura.
- **Segurança no nível do campo** — você pode restringir ainda mais o acesso dos usuários aos campos definindo se esses campos serão visíveis, editáveis ou somente leitura. Caso sejam mais restritivas, as configurações de segurança no nível do campo substituirão qualquer propriedade de campo definida no layout de página.

  Nota: A segurança em nível de campo não evita a pesquisa nos valores de um campo. Quando os termos de pesquisa correspondem aos valores do campo protegidos pela segurança no nível do campo, os registros associados são retornados nos resultados de pesquisa sem os campos protegidos e seus valores.

- **Permissões** — Algumas permissões de usuário substituem as configurações de layouts de página e da segurança em nível de campo. Por exemplo, usuários com a permissão "Editar campos somente leitura" sempre podem editar campos somente leitura, independentemente de qualquer outra configuração.
- **Campos globalmente obrigatórios** — um campo personalizado pode ser globalmente obrigatório e substituir todas as configurações menos restritivas em layouts de página ou segurança no nível do campo.

Depois de configurar esses itens, você poderá confirmar o acesso dos usuários a campos específicos usando a grade de acessibilidade do campo.

CONSULTE TAMBÉM:

Modificando configurações de acesso ao campo

Verificando a acessibilidade de um campo específico

1. Navegue até a área de campos do objeto adequado:
   - Para listas de opções de status de validação do Knowledge, em Configuração, insira *Status de validação* na caixa Busca rápida e selecione **Status de validação**.
2. Selecione um campo e clique em **Exibir a acessibilidade do campo**.
3. Confirme se o acesso ao campo está correto para os diferentes perfis e tipos de registro.
4. Mova o cursor do mouse sobre qualquer configuração de acesso ao campo para verificar se ele é obrigatório, editável, oculto ou somente leitura com base no layout de página ou na segurança no nível do campo.
5. Clique em qualquer configuração de acesso ao campo para alterar a acessibilidade do campo.

Nas opções avançadas, para verificar a acessibilidade do campo por perfil, tipo de registro ou campo específico, em Configuração, insira *Acessibilidade do campo* na caixa Busca rápida e selecione **Acessibilidade do campo**. Nessa página, selecione a guia específica a ser exibida e indique se deseja verificar o acesso por perfis, tipos de registro ou campos.

Nota: Nesta interface do usuário, não é possível verificar o acesso aos conjuntos de permissões.

A segurança em nível de campo não impede a pesquisa nos valores de um campo. Para configurar sua organização para impedir que os usuários pesquisem e recuperem registros que correspondam a um valor em um campo oculto pela segurança no nível de campo, entre em contato com o Suporte e Atendimento ao Cliente.

CONSULTE TAMBÉM:

Acessibilidade do campo

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir a acessibilidade do campo:
- "Exibir configuração"

Modificando configurações de acesso ao campo

Na grade de acessibilidade do campo, clique em qualquer configuração de acesso ao campo para alterar sua acessibilidade, no layout de página ou na segurança no nível do campo. A página Configurações de acesso permitirá que você modifique as configurações de acesso ao campo.

- Na seção Segurança no nível do campo da página, especifique o nível de acesso do campo para o perfil.

Nível de acesso	Configurações ativadas
Os usuários podem ler e editar o campo.	**Visível**
Os usuários podem ler, mas não editar o campo.	**Visível** e **Somente leitura**
Os usuários não podem ler nem editar o campo.	Nenhum

  Recomendamos que você use a segurança no nível do campo para controlar o acesso dos usuários aos campos, em vez de criar vários layouts de página.

- Na seção Layout de página, é possível:
  - Selecionar o botão de opção `Remova ou altere a capacidade de edição` e alterar as propriedades de acesso ao campo do layout de página. Essas alterações afetarão todas as combinações de perfil e tipo de registro que usam esse layout de página.
  - Outra opção é selecionar o botão de opção `Escolha um layout de página diferente` para atribuir outro layout de página à combinação de perfil e tipo de registro.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir a acessibilidade do campo:
- "Exibir configuração"

Para alterar a acessibilidade do campo:
- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

CONSULTE TAMBÉM:

Acessibilidade do campo

Visão geral da segurança em nível de campo

As configurações de segurança em nível de campo permitem que os administradores restrinjam o acesso dos usuários para exibir e editar campos específicos em:

- Páginas de detalhe e edição
- Listas relacionadas
- Modos de exibição de lista
- Relatórios
- Connect Offline
- Modelos de email e mala direta
- Links personalizados
- O portal de parceiros
- O portal de clientes do Salesforce
- Dados sincronizados
- Dados importados

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Os campos que os usuários vêem nas páginas de detalhe e de edição são uma combinação de layouts de página e configurações de segurança no nível do campo. A configuração de acesso ao campo aplicada será a mais restritiva das duas. Por exemplo, se um campo for obrigatório no layout de página e somente leitura nas configurações de segurança no nível do campo, a segurança no nível do campo substituirá o layout de página e esse campo será somente leitura para o usuário.

Importante: A segurança em nível de campo não evita a pesquisa nos valores de um campo. Quando os termos da pesquisa correspondem aos valores de campos protegidos pela segurança de nível de campo, os registros associados são retornados nos resultados da pesquisa sem os campos protegidos e seus valores.

Você pode definir a segurança em nível de campo de qualquer uma destas formas:

- Para vários campos em um único conjunto de permissão ou perfil
- Para um único campo em todos os perfis

Após configurar a segurança de nível de campo para os usuários, você pode:

- Crie layouts de página para organizar os campos em páginas de detalhe e edição.
- Verifique o acesso dos usuários aos campos verificando a acessibilidade do campo.
- Personalize os layouts de pesquisa para definir os campos exibidos nos resultados de pesquisa, nos resultados de pesquisa da caixa de diálogo de pesquisa e nas principais listas das páginas iniciais das guias.

Nota: Campos de fórmula e de resumo de totalização sempre são somente leitura nas páginas de detalhes e não estão disponíveis nas páginas de edição. Eles poderão ser visíveis aos usuários mesmo quando fizerem referência a campos que os usuários não podem exibir. Campos globalmente obrigatórios são sempre exibidos nas páginas de edição, independentemente da segurança no nível do campo.

O Assistente de grupos de relacionamentos permite criar e editar grupos de relacionamentos independente da segurança no nível do campo.

Definir permissões de campo em conjuntos de permissões e perfis

As permissões de campo especificam o nível de acesso para cada campo em um objeto.

1. Em Configuração:
   - Insira *Conjuntos de permissões* na caixa `Busca rápida` e selecione **Conjuntos de permissões**, ou
   - Insira *Perfis* na caixa `Busca rápida` e selecione **Perfis**.
2. Selecione um conjunto de permissões ou perfil.
3. Dependendo de qual interface você esteja usando, execute um dos procedimentos a seguir:
   - Interface de usuário avançada de conjunto de permissões ou perfil — Na caixa **Localizar configurações...**, insira o nome do objeto que você deseja e selecione-o na lista. Clique em **Editar**, depois role para a seção Permissões de campos.
   - Interface de usuário original de perfil — Na seção Segurança em nível de campo, clique em **Exibir** ao lado do objeto a ser modificado e clique em **Editar**.
4. Especifique o nível de acesso do campo.
5. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para definir a segurança no nível do campo:

- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

  E

  "Personalizar aplicativo"

Definindo segurança em nível de campo para um único campo em todos os perfis

1. Nas configurações de gerenciamento de objetos para o objeto do campo, acesse a área de campos.
2. Selecione o campo que deseja modificar.
3. Clique em **Exibir a acessibilidade do campo**.
4. Especifique o nível de acesso do campo.
5. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para definir a segurança no nível do campo:

- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

  E

  "Personalizar aplicativo"

Referência a permissões

Permissões de usuário

As permissões do usuário especificam as tarefas que os usuários podem realizar e os recursos que podem acessar. Por exemplo, os usuários com a permissão "Exibir configuração" podem visualizar páginas Configuração, e usuários com a permissão "API ativada" podem acessar qualquer API do Salesforce. Você pode ativar as permissões do usuário em conjuntos de permissões e perfis personalizados. Nos conjuntos de permissões e na interface de usuário de perfil avançado, essas permissões — e suas descrições — são listadas nas páginas Permissões do aplicativo ou Permissões do sistema. Na interface de usuário de perfil original, as permissões do usuário são listadas em Permissões administrativas e em Permissões gerais do usuário.

Para exibir permissões e suas descrições, em Configuração, insira *Conjuntos de permissões* na caixa Busca rápida, selecione **Conjuntos de permissões** e selecione ou crie um conjunto de permissões. Em seguida, na página Visão geral do conjunto de permissões, clique em **Permissões de aplicativo** ou **Permissões de sistema**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

As permissões de usuário disponíveis variam de acordo com a sua edição.

CONSULTE TAMBÉM:

- Perfis
- Conjuntos de Permissões
- Perfis padrão

Permissões do objeto

As permissões de objeto definem o acesso básico dos usuários para criar, ler, editar e excluir registros de cada objeto. Você pode gerenciar permissões de objeto em conjuntos de permissões e perfis.

As permissões de objeto respeitam ou substituem as regras e configurações de compartilhamento. As permissões a seguir especificam o acesso que usuários têm para objetos.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Permissão	Descrição	Respeita ou substitui o compartilhamento?
Leitura	Os usuários só podem exibir registros deste tipo.	Respeita o compartilhamento
Criar	Os usuários podem ler e criar registros.	Respeita o compartilhamento
Editar	Os usuários podem ler e atualizar os registros.	Respeita o compartilhamento
Excluir	Os usuários podem ler, editar e excluir registros.	Respeita o compartilhamento
Exibir tudo	Os usuários podem exibir todos os registros associados a esse objeto, independente das configurações de compartilhamento.	Substitui o compartilhamento
Modificar tudo	Os usuários podem ler, editar, excluir, transferir e aprovar todos os registros associados a esse objeto, independente das configurações de compartilhamento. Nota: "Modificar tudo" em documentos dá acesso a todas as pastas compartilhadas e públicas, mão não oferece a possibilidade de editar as propriedades da pasta nem de criar novas pastas. Para editar as propriedades das pastas e criar novas, os usuários devem ter a permissão "Gerenciar documentos públicos".	Substitui o compartilhamento

CONSULTE TAMBÉM:

- Visão geral das permissões "Exibir tudo" e "Modificar tudo"
- Comparando modelos de segurança
- Permissões de campo

Visão geral das permissões "Exibir tudo" e "Modificar tudo"

As permissões "Exibir tudo" e "Modificar tudo" ignoram as regras e configurações de compartilhamento, permitindo que os administradores rapidamente concedam acesso aos registros associados a determinado objeto na organização. "Exibir tudo" e "Modificar tudo" podem ser alternativas preferíveis às permissões "Exibir todos os dados" e "Modificar todos os dados". Fique atento às seguintes distinções entre os tipos de permissão.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições

Permissões	Usado para	Usuários que precisam delas
Exibir tudo Modificar tudo	Delegação de permissões de objeto	Administradores delegados que precisam gerenciar registros para objetos específicos
Exibir todos os dados Modificar todos os dados	Gerenciando todos os dados em uma organização; por exemplo, limpeza de dados, deduplicação, exclusão em massa, transferência em massa e gerenciamento de aprovações do registro	Administradores de uma organização inteira
Exibir todos os usuários	Visualizar todos os usuários na organização. Essa permissão lhe concede acesso de Leitura a todos os usuários, para que seja possível ver seus detalhes de registro de usuários, vê-los nas pesquisas, modos de exibição de lista, e assim por diante.	Usuários que precisam visualizar todos os usuários na organização, especialmente se o padrão para toda a organização para o objeto de usuário for Privado. Administradores com a permissão "Gerenciar usuários" automaticamente recebem a permissão "Exibir todos os usuários".

As permissões "Exibir tudo" e "Modificar tudo" não estão disponíveis para ideias, catálogos de preços, tipos de artigo e produtos.

"Exibir tudo" e "Modificar tudo" permitem a delegação de permissões do objeto apenas. Para delegar algumas tarefas de administração de usuários e de objeto personalizado, você pode definir administradores delegados.

"Exibir todos os usuários" está disponível se a organização tiver o Compartilhamento de usuário, que controla a visibilidade do usuário na organização. Para saber mais sobre o Compartilhamento de usuário, consulte Visão geral do compartilhamento de usuário.

CONSULTE TAMBÉM:

Permissões do objeto

Comparando modelos de segurança

A segurança do usuário do Salesforce é uma interseção de compartilhamento e permissões do usuário e de objeto. Em alguns casos, como no acesso ao nível de registro do usuário final, é vantagem usar o compartilhamento para fornecer acesso aos registros. Em outros casos, como ao delegar as tarefas de administração de registros, como transferir registros, limpar dados, desduplicar registros, delegá-los em massa e delegar processos de aprovação de fluxo de trabalho, é vantagem sobrescrever as permissões de compartilhamento e uso para fornecer acesso a esses registros.

As permissões "Ler", "Criar", "Editar" e "Excluir" respeitam as configurações de compartilhamento que controlam o acesso aos dados no nível do registro. As permissões "Exibir tudo" e "Modificar tudo" substituem as configurações de compartilhamento para objetos específicos. Além disso, as permissões "Exibir todos os dados" e "Modificar todos os dados" substituem as configurações de compartilhamento para *todos* os objetos.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

A tabela a seguir descreve as diferenças entre os modelos de segurança.

	Permissões que respeitam o compartilhamento	**Permissões que sobrescrevem o compartilhamento**
Público-alvo	Usuários finais	Administradores de dados delegados
Quando gerenciado	Permissões de objeto "Ler", "Criar", "Editar" e "Excluir"; Configurações de compartilhamento	"Exibir tudo" e "Modificar tudo"
Níveis de acesso ao registro	Particular, Somente leitura, Leitura/gravação, Leitura/gravação/transferência/acesso total	"Exibir tudo" e "Modificar tudo"
Capacidade de transferir	Respeita as configurações de compartilhamento, que variam por objeto	Disponível em todos os objetos com a permissão "Modificar tudo"
Capacidade de aprovar registros ou editar e desbloquear registros no processo de aprovação	Nenhum	Disponível em todos os objetos com a permissão "Modificar tudo"
Capacidade de relatar em todos os registros	Disponível com uma regra de compartilhamento que declara: os registros de propriedade do grupo público "Organização inteira" são compartilhados com um grupo específico, com acesso de Somente leitura	Disponível em todos os objetos com a permissão "Exibir tudo"
Suporte a objetos	Disponível em todos os objetos, exceto em produtos, documentos, soluções, ideias, notas e anexos	Disponível na maioria dos objetos por meio das permissões de objetos Nota: As permissões "Exibir tudo" e "Modificar tudo" não estão disponíveis para ideias, catálogos de preços, tipos de artigo e produtos.
Níveis de acesso do grupo determinados por	Papéis, Papéis e subordinados, Papéis e subordinados internos, Papéis,	Perfil ou conjuntos de permissões

	Permissões que respeitam o compartilhamento	Permissões que sobrescrevem o compartilhamento
	Subordinados internos e do portal, Filas, Equipes e Grupos públicos	
Acesso ao registro particular	Não disponível	Disponível em contatos particulares, oportunidades e notas e anexos com as permissões "Exibir tudo" e "Modificar tudo"
Capacidade de compartilhar registros manualmente	Disponível para o proprietário do registro e qualquer usuário acima dele na hierarquia de papéis	Disponível em todos os objetos com a permissão "Modificar tudo"
Habilidade de gerenciar todos os comentário do caso	Não disponível	Disponível com "Modificar tudo" nos casos

Permissões de campo

As permissões de campo especificam o nível de acesso para cada campo em um objeto. Na interface de usuário avançada de conjuntos de permissões e perfil, os rótulos de configuração diferem daqueles na interface de usuário original de perfil e nas páginas de segurança em nível de campo para personalização de campos.

Nível de acesso	Configurações habilitadas na interface de usuário avançada de conjuntos de permissões e perfil	Configurações habilitadas nas interfaces de segurança de perfil original e em nível de campo
Os usuários podem ler e editar o campo.	`Ler` e `Editar`	`Visível`
Os usuários podem ler, mas não editar o campo.	`Leitura`	`Visível` e `Somente leitura`
Os usuários não podem ler nem editar o campo.	Nenhum	Nenhum

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da segurança em nível de campo

Permissões do objeto

Compartilhamento

Visão geral das configurações de compartilhamento

No Salesforce, você pode controlar o acesso aos dados em diversos níveis. Por exemplo, você pode controlar o acesso dos usuários a objetos com permissões. Em objetos, você pode controlar o acesso dos usuários a campos usando a segurança no nível do campo. Para controlar o acesso a dados no nível do registro, use as configurações de compartilhamento.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Equipes não estão disponíveis em **Database.com**

Padrões para toda a organização

As configurações de compartilhamento padrão em toda a sua organização oferecem um nível de acesso de linha de base para cada objeto e permitem estender esse nível de acesso por meio de hierarquias ou regras de compartilhamento. Por exemplo, você poderá definir o padrão em toda a organização para leads como Particular se quiser somente que os usuários exibam e editem os leads que possuírem. Em seguida, você poderá criar regras de compartilhamento de leads para estender o acesso de leads a usuários ou grupos específicos.

Regras de compartilhamento

As regras de compartilhamento representam as exceções para as configurações padrão em toda a empresa. Se você tiver os padrões de compartilhamento em toda a organização Somente leitura pública ou Particular, poderá definir regras que concedam a usuários adicionais acesso a registros que eles não possuem. Você pode criar regras de compartilhamento com base no proprietário do registro ou nos valores de campo do registro.

Dica: Às vezes, é impossível definir um grupo de usuários consistente que precise acessar um determinado conjunto de registros. Nessas situações, os proprietários dos registros podem usar o compartilhamento manual para dar permissões de leitura e gravação aos usuários que não teriam acesso ao registro de alguma outra forma. Embora o compartilhamento manual não seja automatizado como configurações de compartilhamento, hierarquias de papéis ou regras de compartilhamento de toda a organização, ele oferece aos proprietários do registro a flexibilidade de compartilhar determinados registros com usuários que precisam vê-los.

Compartilhamento gerenciado do Apex

O compartilhamento gerenciado do Apex permite que os desenvolvedores compartilhem objetos personalizados de forma programática. Quando você usar o compartilhamento gerenciado do Apex para compartilhar um objeto personalizado, somente os usuários com a permissão "Modificar todos os dados" poderão alterar o compartilhamento no registro do objeto personalizado, e o acesso de compartilhamento será mantido nas alterações do proprietário do registro.

Outros métodos para permitir acesso aos registros

Além das configurações de compartilhamento, existem algumas outras formas de permitir que vários usuários acessem determinados registros:

Mapeie grupos de categorias para papéis
Controle o acesso às categorias de dados mapeando-as para os papéis do usuário.

Filas
As filas ajudam suas equipes a gerenciar leads, pedidos, casos, contratos de serviço e objetos personalizados. Depois que os registros são colocados em uma fila manualmente ou por meio de uma regra de atribuição automática de caso ou lead, os registros permanecem na fila até serem atribuídos a um usuário ou retirados por um dos membros da fila. Qualquer membro da fila ou usuário superior a

ele na hierarquia de papéis pode assumir a propriedade dos registros na fila. Use as filas para rotear registros de lead, pedido, caso e objeto personalizado a um grupo.

Equipes

Para contas, oportunidades e casos, os proprietários dos registros podem usar equipes para permitir que outros usuários tenham acesso a seus registros. A *equipe* é um grupo de usuários que trabalha em conjunto em uma conta, oportunidade de vendas ou caso. Os proprietários do registro podem construir uma equipe para cada registro do qual são proprietários. O proprietário do registro adiciona integrantes da equipe e especifica o nível de acesso de cada um ao registro, de forma que alguns integrantes podem ter acesso de somente leitura e outros podem ter acesso de leitura/gravação. O proprietário do registro também pode especificar um papel para cada integrante da equipe, como "Patrocinador executivo". Nas equipe de conta, os integrantes também têm acesso a quaisquer contatos, oportunidades e casos associados a uma conta.

Nota: Um integrante da equipe pode ter um nível superior de acesso a um registro por outros motivos, como um papel ou uma regra de compartilhamento. Neste caso, o integrante da equipe terá o nível de acesso mais alto concedido, independente do nível de acesso especificado na equipe.

CONSULTE TAMBÉM:

- Sobre padrões de compartilhamento para toda a organização
- Visão geral das regras de compartilhamento
- Papéis
- Considerações de compartilhamento

Sobre padrões de compartilhamento para toda a organização

Os administradores podem usar as configurações de compartilhamento para toda a organização para definir as configurações de compartilhamento padrão para uma organização. Essas configurações especificam o nível padrão de acesso a registros e podem ser definidas separadamente para contas (inclusive patrimônios e contratos), atividades, patrimônios, contatos, campanhas, casos, leads, oportunidades, calendários, catálogos de preços, pedidos e objetos personalizados.

Para a maioria dos objetos, as configurações de compartilhamento para toda a organização podem ser definidos como Privado, Somente leitura pública ou Leitura/Gravação pública. Em ambientes nos quais a configuração de compartilhamento de toda a organização para um objeto é Particular ou Somente leitura pública, um administrador pode conceder aos usuários acesso adicional a registros configurando uma hierarquia de papéis ou definindo regras de compartilhamento. Contudo, as regras de compartilhamento só podem ser usadas para conceder acesso adicional, e não para restringir o acesso a registros além do que foi originalmente especificado com os padrões de compartilhamento para toda a organização.

Importante: Se sua empresa usa um portal de clientes, antes de você ativar os contatos para acessar o portal, defina padrões de compartilhamento por toda a organização em contas, contatos, contratos, patrimônios e casos como Particular. Isso garante que, por padrão, os clientes só possam exibir seus próprios dados. Você ainda pode conceder aos usuários do Salesforce acesso de Leitura/Gravação pública, criando regras de compartilhamento nas quais todos os usuários internos compartilham com todos os usuários internos.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**.

O portal do cliente não está disponível em **Database.com**

Por padrão, o Salesforce usa hierarquias, como as de papéis ou territórios, para conceder acesso de registros automaticamente para os usuários superiores ao proprietário do registro na hierarquia.

Configurar um objeto como Particular torna esses registros visíveis apenas aos proprietários de registros e àqueles acima deles na hierarquia de papéis. Use a caixa de seleção **Conceder acesso usando hierarquia** para desativar o acesso a registros para usuários

acima do proprietário do registro na hierarquia para objetos personalizados nas edições Professional, Enterprise, Unlimited, Performance e Developer. Se você desmarcar essa caixa de seleção de um objeto personalizado, somente o proprietário do registro e os usuários que tiverem acesso por meio de padrões de toda a organização receberão acesso aos registros.

CONSULTE TAMBÉM:

- Definir padrões de compartilhamento para toda a organização
- Compartilhando configurações de acesso padrão
- Configurações de compartilhamento padrão para toda a organização

Definir padrões de compartilhamento para toda a organização

Os padrões de compartilhamento para toda a organização definem o acesso de linha de base para seus registros. É possível definir os padrões separadamente para diferentes objetos.

1. Em Configuração, insira *Configurações de compartilhamento* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de compartilhamento**.
2. Clique em **Editar** na área Padrões para toda a organização.
3. Para cada objeto, selecione o acesso padrão desejado. Se você tiver padrões externos para toda a organização, consulte Visão geral de padrões externos para toda a organização.
4. Para desativar o acesso automático usando suas hierarquias, desmarque **Conceder acesso usando hierarquias** para qualquer objeto personalizado que não tenha o acesso padrão Controlado pelo pai.

   Nota: Se a opção **Conceder acesso usando hierarquias** estiver desmarcada, os usuários que forem superiores na hierarquia de papel ou território não receberão acesso automático. Entretanto, alguns usuários, como aqueles com as permissões de objeto "Exibir tudo" e "Modificar tudo" e as permissões do sistema "Exibir todos os dados" e "Modificar todos os dados", ainda poderão acessar os registros que eles não possuem.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para definir o acesso de compartilhamento padrão:
- "Gerenciar compartilhamento"

Quando os padrões para toda a organização são atualizados, o recálculo de compartilhamento aplica as alterações de acesso a seus registros. Se houver muitos dados, a atualização pode demorar mais.

- Se estiver aumentando o acesso padrão, como de Somente leitura pública para Leitura/Gravação pública, suas alterações terão efeito imediatamente. Todos os usuários obtém acesso com base no acesso padrão atualizado. O recálculo de compartilhamento é executado de forma assíncrona para assegurar que todo o acesso redundante de regras manuais ou de compartilhamento seja removido.

  Nota: Quando o acesso padrão para contatos for Controlado pelo pai e você aumentar o acesso padrão para contas, oportunidades ou casos, as alterações terão efeito após a execução do recálculo.

- Se estiver reduzindo o acesso padrão, como de Leitura/Gravação pública para Somente leitura pública, suas alterações terão efeito após a execução do recálculo.

Você receberá um email de notificação quando o recálculo estiver concluído. Atualize a página Configurações de compartilhamento para ver as alterações. Para exibir o status de atualização, em Configuração, insira *Exibir trilha de auditoria de configuração* na caixa Busca rápida e selecione **Exibir trilha de auditoria de configuração**.

Limitações

A configuração padrão de compartilhamento no âmbito da organização não pode ser alterada para alguns objetos:

- Os contratos de serviço são sempre Particulares.
- As solicitações de provisionamento de usuários são sempre Privadas.
- A capacidade de exibir ou editar um documento, relatório ou painel se baseia no acesso do usuário à pasta em que está armazenado.
- Os usuários só podem exibir as previsões de outros usuários que estejam em um nível inferior a eles na hierarquia de papéis, a menos que o compartilhamento de previsões esteja ativado.
- Quando um objeto personalizado for um detalhe em um relacionamento entre mestre e detalhes com um objeto padrão, o padrão para toda a organização será definido como Controlado pelo pai e não será editável.
- As configurações padrão de toda a organização não poderão ser alteradas de privadas para públicas se o Apex code usar as entradas de compartilhamento associadas a esse objeto. Por exemplo, se o Apex code recuperar os usuários e grupos que têm acesso compartilhado em um objeto personalizado Invoice__c (representado como `Invoice__share` no código), você não poderá alterar a configuração de compartilhamento para toda a organização do objeto de particular para pública.

CONSULTE TAMBÉM:

Compartilhando configurações de acesso padrão

Sobre padrões de compartilhamento para toda a organização

Compartilhando configurações de acesso padrão

Você pode usar os padrões de toda a organização para definir o nível padrão de acesso ao registro dos seguintes objetos.

- Contas e seus respectivos contratos
- Atividades
- Calendários
- Campanhas
- Casos
- Contatos
- Objetos personalizados
- Leads
- Oportunidades
- Pedidos
- Catálogos de preços
- Contratos de serviço
- Usuários

É possível atribuir os seguintes níveis de acesso a contas, campanhas, casos, contatos, contratos, leads, oportunidades, pedidos, usuários e objetos personalizados.

Campo	Descrição
`Controlado pelo pai`	O usuário pode executar uma ação (como exibir, editar ou excluir) em um contato ou pedido caso possa executar a mesma ação no registro a ele associado.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Apenas objetos personalizados estão disponíveis em **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para definir o acesso de compartilhamento padrão:

- "Gerenciar compartilhamento"

Campo	Descrição
	Por exemplo, se um contato estiver associado à conta da Acme, o usuário só poderá editá-lo se também puder editar a conta da Acme.
`Particular`	Somente o proprietário do registro e os usuários superiores na hierarquia podem ver, editar e gerar relatório desses registros. Por exemplo, se o Tom é o proprietário de uma conta, tem o papel de representante de vendas da região oeste e é subordinado a Carol (que tem o papel de vice-presidente de vendas da região oeste), Carol também pode ver, editar e gerar relatórios das contas de Tom.
`Somente leitura pública`	Todos os usuários podem ver e gerar relatório dos registros, mas não podem editá-los. Somente o proprietário e os usuários em um papel superior na hierarquia podem editar esses registros. Por exemplo, Sara é a proprietária da ABC Corp e também tem o papel de representante de vendas da região oeste, subordinada a Carol, que está no papel de vice-presidente de vendas da região oeste. Sara e Carol têm acesso total de leitura e gravação à ABC Corp. Tom (outro representante de vendas da região oeste) também pode exibir e gerar relatório da ABC Corp, mas não pode editá-la.
`Leitura/Gravação pública`	Todos os usuários podem ver, editar e gerar relatório de todos os registros. Por exemplo, se Tom é o proprietário da Trident Inc., todos os usuários poderão ver, editar e gerar relatório da conta da Trident. Entretanto, somente Tom pode alterar as configurações de compartilhamento ou excluir a conta da Trident.
`Leitura/Gravação/Transferência pública`	Todos os usuários podem ver, editar, tranferir e gerar relatório de todos os registros. Disponível apenas para casos ou leads. Por exemplo, se Alice é a proprietária da ACME, número de caso 100, todos os outros usuários poderão ver, editar, transferir propriedade e gerar relatório desse caso. No entanto, somente Alice poderá excluir ou alterar o compartilhamento no caso 100.
`Acesso total público`	Todos os usuários podem ver, editar, transferir, excluir e gerar relatório de todos os registros. Somente disponível para campanhas. Por exemplo, se Ben é o proprietário da campanha, todos os outros usuários podem ver, editar, transferir ou excluir essa campanha.

Nota: Para usar casos com eficiência, defina o padrão usado em toda a organização para Conta, Contato, Contrato e Patrimônio como Leitura/Gravação pública.

Você pode atribuir os seguintes níveis de acesso a calendários pessoais.

Campo	Descrição
`Ocultar detalhes`	Outros usuários podem ver se o usuário em questão está disponível em determinados horários, mas não podem ver nenhuma outra informação sobre a natureza dos compromissos do calendário do usuário.
`Ocultar detalhes e adicionar compromissos`	Além dos níveis de compartilhamento definidos por Ocultar detalhes, os usuários podem inserir compromissos nos calendários de outros usuários.
`Mostrar detalhes`	Os usuários podem ver informações detalhadas sobre os compromissos dos calendários de outros usuários.
`Mostrar detalhes e adicionar compromissos`	Além dos níveis de compartilhamento definidos por Mostrar detalhes, os usuários podem inserir compromissos nos calendários de outros usuários.
`Acesso total`	Os usuários podem ver informações detalhadas sobre compromissos, inserir compromissos e editar compromissos existentes nos calendários de outros usuários.

Nota: Independentemente dos padrões definidos para calendários em toda a organização, os usuários podem convidar todos os demais para compromissos.

Você pode atribuir os seguintes níveis de acesso a catálogos de preço.

Campo	Descrição
`Uso`	Todos os usuários podem ver os catálogos de preços e adicioná-los a oportunidades. Os usuários podem adicionar qualquer produto de um catálogo de preços a uma oportunidade.
`Somente exibição`	Todos os usuários podem ver catálogos de preços e usá-los em relatórios, mas somente os usuários com a permissão “Editar” em oportunidades ou os usuários que receberam manualmente acesso de uso ao catálogo de preços podem adicioná-los a oportunidades.
`Sem acesso`	Os usuários não podem ver os catálogos de preços nem adicioná-los a oportunidades. Use este nível de acesso no padrão de toda a empresa se quiser que somente os usuários selecionados tenham acesso aos catálogos de preços indicados. Em seguida, compartilhe manualmente os catálogos de preços apropriados com os usuários adequados.

Você pode atribuir os seguintes níveis de acesso a atividades.

Campo	Descrição
`Particular`	Somente o proprietário da atividade e os usuários superiores na hierarquia de papéis podem editar ou excluir a atividade. Os usuários que têm acesso de leitura ao registro ao qual a atividade está associada podem exibi-la e relatá-la.
`Controlado pelo pai`	O usuário pode executar uma ação (como exibir, editar, transferir ou excluir) em uma atividade caso possa executar a mesma ação nos registros a ela associados. Por exemplo, se uma tarefa estiver associada à conta da Acme e ao contato João Silva, o usuário só poderá editar essa tarefa se também puder editar a conta da Acme e o registro de João Silva.

Você pode atribuir os seguintes níveis de acesso aos usuários.

Campo	Descrição
`Particular`	Todos os usuários têm acesso de leitura ao seu próprio registro de usuário e aos daqueles abaixo deles na hierarquia de papéis.
`Somente leitura pública`	Todos os usuários têm acesso de leitura entre si. É possível ver as páginas de detalhes de todos os usuários. Também é possível ver todos os usuários nas pesquisas, modos de exibição de lista, alterações de propriedade, operações do usuário e pesquisa.

CONSULTE TAMBÉM:

Definir padrões de compartilhamento para toda a organização

Configurações de compartilhamento padrão para toda a organização

As configurações de compartilhamento padrão em toda a organização são:

Objeto	Acesso padrão
Conta	Leitura/Gravação pública
Atividade	Particular
Patrimônio	Controlado pelo pai
Calendário	Ocultar detalhes e adicionar compromissos
Campanha	Acesso total público
Caso	Leitura/Gravação/Transferência pública
Contato	Controlado pelo pai
Contrato	Leitura/Gravação pública
Objeto personalizado	Leitura/Gravação pública
Lead	Leitura/Gravação/Transferência pública
Oportunidade	Somente leitura pública
Catálogo de preços	Uso
Contrato de serviço	Particular
Usuários	Somente leitura pública Privado para usuários externos

EDIÇÕES

Contas, casos, contatos, leads, oportunidades e objetos personalizados disponíveis em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**,**Developer** e **Database.com**.

Exceto objetos personalizados, todos os tipos de objeto não estão disponíveis no **Database.com**

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre padrões de compartilhamento para toda a organização

Definir padrões de compartilhamento para toda a organização

Visão geral de padrões externos para toda a organização

Os padrões externos para toda a organização fornecem padrões para toda a organização separados para usuários internos e externos. Eles simplificam sua configuração de regras de compartilhamento e melhoram o desempenho do recálculo. Além disso, os administradores podem facilmente ver que a informação está sendo compartilhada com portais e outros usuários externos.

Os objetos a seguir suportam padrões externos para toda a organização.

- Contas e seus respectivos patrimônios e contratos
- Casos
- Contatos
- Oportunidades
- Objetos personalizados
- Usuários

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Os usuários externos incluem:

- Usuários autenticados do site
- Usuários externos do Chatter
- Usuários de comunidades
- Usuários do portal do cliente
- Usuários convidados
- Usuários de alto volume do portal
- Usuários do portal do parceiro
- Usuários do portal do Service Cloud

Nota: Os usuários externos do Chatter têm acesso apenas ao objeto do usuário.

Anteriormente, se uma organização queria acesso Somente leitura pública ou Leitura/gravação pública para usuários internos, mas Privado para usuários externos, seria necessário definir o acesso padrão como Privado e criar uma regra para compartilhar registros com todos os usuários internos.

Com padrões para toda a organização separados, é possível obter um comportamento semelhante configurando o acesso interno padrão como Público somente leitura ou Público leitura/gravação e o acesso padrão externo como Privado. Essas configurações também aceleram desempenho dos relatórios, exibições de lista, pesquisas e consultas de API.

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre padrões de compartilhamento para toda a organização
Configurando padrões externos para toda a organização
Compartilhando configurações de acesso padrão

Configurando padrões externos para toda a organização

Os padrões externos para toda a organização permitem configurar um nível de acesso padrão diferente para usuários externos.

Antes de configurar os padrões externos para toda a organização, certifique-se de que estejam ativados. Em Configuração, insira *Configurações de compartilhamento* na caixa Busca rápida, selecione **Configurações de compartilhamento** e clique no botão **Ativar o modelo de compartilhamento externo**.

Quando os padrões externos para toda a organização são ativados pela primeira vez, os acessos padrão interno e externo são definidos com o nível de acesso padrão original. Por exemplo, se seu padrão para toda a organização no caso dos contatos for Privado, os acessos padrão interno e externo também serão Privado.

Para definir o padrão externo para toda a organização de um objeto:

1. Em Configuração, insira *Configurações de compartilhamento* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de compartilhamento**.
2. Clique em **Editar** na área Padrões para toda a organização.
3. Para cada objeto, selecione o acesso padrão desejado.

   Você pode atribuir os seguintes níveis de acesso.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para definir o acesso de compartilhamento padrão:

- "Gerenciar compartilhamento"

Nível de acesso	Descrição
`Controlado pelo pai`	Os usuários podem executar ações (como exibir, editar, excluir) em um registro ao lado de detalhes de um relacionamento entre mestre e detalhes se puderem executar a mesma ação em todos os registros mestre associados. Nota: Para contatos, `Controlado pelo pai` deve ser definido para o acesso interno e externo padrão.
`Particular`	Somente os usuários a quem é concedido acesso de propriedade, permissões, hierarquia de papéis, compartilhamento manual ou regras de compartilhamento podem acessar os registros.
`Somente leitura pública`	Todos os usuários podem exibir todos os registros do objeto.
`Leitura/Gravação pública`	Todos os usuários podem exibir e editar todos os registros do objeto.

Nota: O nível de acesso padrão externo deve ser igualmente restritivo ou mais restritivo que o nível de acesso padrão interno. Por exemplo, é possível que um objeto personalizado tenha o acesso externo padrão configurado como Privado e o acesso interno padrão configurado como Público somente leitura.

4. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de padrões externos para toda a organização

Desativando os padrões externos para toda a organização

Desativar os padrões externos para toda a organização resulta em um padrão para toda a organização para cada objeto.

Antes de desativar esse recurso, configure **Acesso padrão externo** e **Acesso padrão interno** para o mesmo nível de acesso de cada objeto.

Para desativar os padrões externos para toda a organização:

1. Em Configuração, insira *`Configurações de compartilhamento`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações de compartilhamento**.
2. Clique em **Desativar o modelo de compartilhamento externo** na área Padrões para toda a organização.

Após desativar os padrões externos para toda a organização, você verá a configuração **Acesso padrão** em vez das configurações **Acesso padrão externo** e **Acesso padrão interno** na área Padrões para toda a organização. Se você tiver o compartilhamento de usuário, as configurações **Acesso padrão externo** de objetos de conta, contato, caso e oportunidade permanecem visíveis, mas eles são desativados.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de padrões externos para toda a organização

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para desativar os padrões externos para toda a organização:

- "Gerenciar compartilhamento"

Controlando o acesso usando hierarquias

Determine se os usuários têm acesso a registros que não possuem, incluindo registros aos quais eles não têm acesso de compartilhamento, mas que alguém abaixo deles na hierarquia tem.

Além de configurar os padrões de compartilhamento da organização para cada objeto, você pode especificar se os usuários têm acesso aos dados pertencentes ou compartilhados com seus subordinados na hierarquia. Por exemplo, a hierarquia de papéis concede automaticamente o acesso ao registro para usuários acima do proprietário do registro na hierarquia. Por padrão, a opção `Conceder acesso usando hierarquias` fica ativada para todos os objetos e pode ser alterada somente para objetos personalizados.

Para controlar o acesso ao compartilhamento usando hierarquias para qualquer objeto personalizado, em Configuração, insira *`Configurações de compartilhamento`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações de compartilhamento**. Em seguida, clique em **Editar** na seção Padrões para toda a organização. Desmarque `Conceder acesso usando hierarquias` se desejar impedir que usuários obtenham acesso automático aos dados pertencentes ou compartilhados com seus subordinados nas hierarquias.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Os territórios não estão disponíveis em **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para definir o acesso de compartilhamento padrão e alterar a opção `Conceder acesso usando hierarquias`:

- "Gerenciar compartilhamento"

Notas de implementação

- Independentemente das configurações de compartilhamento de sua organização, os usuários poderão ter acesso aos registros que não lhes pertencerem através de outros meios, como permissões de usuário do tipo "Exibir todos os dados", regras de compartilhamento ou compartilhamento manual de registros individuais.
- A opção `Conceder acesso usando hierarquias` está sempre selecionada em objetos padrão e não pode ser editada.
- Se você desativar a opção `Conceder acesso usando hierarquias`, o compartilhamento com um papel ou território e subordinados somente será realizado com os usuários associados diretamente ao papel ou território selecionado. Os usuários em papéis ou territórios acima deles nas hierarquias não ganharão acesso.
- Se a sua organização desativar a opção `Conceder acesso usando hierarquias`, as atividades associadas a um objeto personalizado ainda estarão visíveis para os usuários acima do encarregado da atividade na hierarquia de papéis.
- Se o relacionamento entre mestre e detalhes for interrompido ao exclui-lo, a antiga configuração padrão do objeto personalizado do detalhe será automaticamente revertida para Leitura/gravação pública e `Conceder acesso usando hierarquias` estiver selecionado como padrão.
- A opção `Conceder acesso usando hierarquias` afeta quais usuários terão acesso aos dados quando algo é compartilhado com grupos públicos, grupos pessoais, filas, papéis ou territórios. Por exemplo, a opção **Exibir todos os usuários** exibe membros do grupo e pessoas acima deles nas hierarquias quando um registro é compartilhado com eles usando uma regra de compartilhamento ou compartilhamento manual, e a opção `Conceder acesso usando hierarquias` está selecionada. Quando a opção `Conceder acesso usando hierarquias` não está selecionada, alguns usuários nesses grupos não terão mais acesso. A lista a seguir apresenta os motivos de acesso que dependem da opção `Conceder acesso usando hierarquias`.

  Estes motivos sempre obtêm acesso:

  Membro do grupo

  Membro da fila

  Membro do papel

  Membro de papel subordinado

  Membro do território

Membro de território subordinado

Estes motivos somente obtêm acesso ao usar hierarquias:

Gerente do membro do grupo

Gerente do membro da fila

Gerente do papel

Gerente do território

Papel do usuário gerente de território

Práticas recomendadas

- Quando você desmarca `Conceder acesso usando hierarquias`, notifique os usuários das alterações nos resultados do relatório que eles podem esperar devido a perda de visibilidade dos dados de seus subordinados. Por exemplo, selecionar ...da minha equipe na lista suspensa Modo de exibição retorna registros pertencentes ao usuário, não inclui registros pertencentes aos seus subordinados. Para serem incluídos nesse tipo de modo de exibição de relatório, os registros de subordinados precisam ser explicitamente compartilhados com esse usuário por algum outro meio, como regra de compartilhamento ou compartilhamento manual. Portanto, se nenhum registro for compartilhado com você manualmente, as opções Meus (Minhas)... e ...da minha equipe na lista suspensa Modo de exibição retornará os mesmos resultados. No entanto, escolher Atividades com... qualquer tipo de relatório de objeto personalizado ao criar um relatório personalizado retornará atividades atribuídas a você e aos seus subordinados na hierarquia de papéis.

CONSULTE TAMBÉM:

Papéis

Papéis

O Salesforce oferece uma hierarquia de papéis de usuário que pode ser usada em conjunto com as configurações de compartilhamento para determinar os níveis de acesso aos dados da sua organização que os usuários têm. Os papéis dentro da hierarquia afetam o acesso a componentes importantes, como registros e relatórios.

Aprenda como abrir o acesso aos registros usando a hierarquia de papéis se os valores padrão da organização forem mais restritivos que Ler/gravar público.

Quem vê o quê: Acesso a registro via a Hierarquia de papéis

Qualquer que seja o nível do seu papel, os usuários podem exibir, editar e gerar relatórios de todos os dados pertencentes ou compartilhados com os usuários subordinados a eles na hierarquia de papéis. A exceção é quando o modelo de compartilhamento de sua organização para um objeto especifica o contrário. Especificamente, na lista relacionada Padrões para toda a organização, é possível desativar a opção **Conceder acesso usando hierarquias** para um objeto personalizado. Quando desativada, somente o proprietário do registro e os usuários que tiverem acesso concedido por meio de padrões para toda a organização receberão acesso aos registros do objeto.

Os papéis também determinam o acesso dos usuários aos casos, contatos e oportunidades, não importando quem é proprietário dos registros. O nível de acesso é especificado na página Editar papel. Por exemplo, você pode configurar o acesso aos contatos, de forma que os usuários que têm

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, editar e excluir papéis:

- "Gerenciar papéis"

Para atribuir usuários a papéis:

- "Gerenciar usuários internos"

um papel possam editar todos os contatos associados às contas de sua propriedade, não importando quem é proprietário dos contatos. Da mesma forma, é possível configurar o acesso às oportunidades, para que os usuários que têm um papel possam editar todas as oportunidades associadas às contas de sua propriedade, não importando quem é proprietário das oportunidades.

Diretrizes para o sucesso com papéis

Entenda regras de comportamento importantes e aplique práticas recomendadas para ser bem-sucedido com os papéis.

> Para conhecer as práticas recomendadas para o projeto do acesso a registros em uma organização de grande porte, consulte *Como projetar o acesso a registros em escala corporativa*.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

- Para simplificar o gerenciamento de usuários em organizações com grande número de usuários, permita que administradores delegados gerenciem usuários em papéis especificados e em todos os papéis subordinados.
- Você pode criar até 500 papéis para sua organização.
- Todo usuário deve ter um papel atribuído; do contrário, seus dados não são exibidos em relatórios de oportunidade, totalizações de previsões e outras exibições baseadas em papéis.
- Todos os usuários que precisam de visibilidade de toda a organização devem estar no nível mais alto da hierarquia.
- Não é necessário criar papéis individuais para cada cargo da sua empresa. Em vez disso, defina uma hierarquia de papéis para controlar o acesso às informações inseridas pelos usuários nos papéis de nível inferior.
- Quando você altera o papel do usuário, as regras de compartilhamento do novo papel são aplicadas.
- Caso seja um usuário Salesforce Knowledge, você pode modificar as configurações de visibilidade da categoria na página de detalhes do papel.
- Para evitar problemas de desempenho, nenhum usuário único deve ser proprietário de mais de 10.000 registros de um objeto. Os usuários que precisam ter um número de objetos maior que esse não devem ter um papel atribuído a eles ou devem ser colocados em um papel separado no nível mais alto da hierarquia. Também é importante que esse usuário não faça parte de grupos públicos que possam ser usados como origem de regras de compartilhamento.
- Quando não se atribui um papel ao proprietário de uma conta, o acesso de compartilhamento referente a contatos relacionados é de leitura/gravação, desde que o padrão para toda a organização em relação aos contatos não seja Controlado pelo pai. O acesso de compartilhamento em oportunidades e casos relacionados é Sem acesso.
- Se a organização usa o Gerenciamento de território, as previsões se baseiam na hierarquia de territórios e não na hierarquia de papéis.

Atribuição de usuários a papéis

Atribua usuários rapidamente a um determinado papel.

1. Em Configuração, insira *Papéis* na caixa Busca rápida e selecione **Papéis**.
2. Clique em **Atribuir** ao lado do nome do papel desejado.

   Nota: Você também pode acessar essa página clicando em **Atribuir usuários ao papel** da lista relacionada Usuários no papel. Grandes organizações devem considerar a atribuição de funções por meio da API SOAP para ganhar eficiência.
3. Faça uma seleção na lista suspensa para mostrar os usuários disponíveis.
4. Selecione um usuário à esquerda e clique em **Adicionar** para atribuir o usuário a esse papel.

Nota: A remoção de um usuário da lista Usuários selecionados exclui a atribuição desse usuário ao papel.

CONSULTE TAMBÉM:

Papéis

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para atribuir usuários a papéis:
- "Gerenciar usuários internos"

Campos de papel

Os campos que abrangem uma entrada de papel têm finalidades específicas. Consulte esta tabela para obter descrições de cada campo e como ele funciona em um papel.

A visibilidade dos campos depende das permissões de sua organização e das configurações de compartilhamento.

Campo	Descrição
Acesso ao caso	Especifica se os usuários podem acessar os casos de outros usuários associados às contas de propriedade deles. Esse campo não estará visível se o modelo de compartilhamento para casos de sua organização for Leitura/Gravação pública.
Acesso de contato	Especifica se os usuários podem acessar os contatos de outros usuários associados às contas de propriedade deles. Esse campo não estará visível se o modelo de compartilhamento para contatos de sua organização for Leitura/Gravação pública ou Controlado pelo pai.
Rótulo	O nome usado para se referir ao papel ou cargo da posição em qualquer página de interface do usuário, por exemplo, vice-presidente de vendas da região oeste.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou editar papéis:
- "Gerenciar papéis"

Campo	Descrição
`Modificado por`	O nome do usuário que modificou pela última vez os detalhes do papel, e a data e a hora em que o papel foi modificado.
`Acesso à oportunidade`	Especifica se os usuários podem acessar as oportunidades de outros usuários associadas às contas de propriedade deles. Esse campo não estará visível se o modelo de compartilhamento para oportunidades de sua organização for Leitura/Gravação pública.
`Papel do parceiro`	Indica se esse papel está associado à conta do parceiro. Esse campo só estará disponível quando um Portal de clientes ou portal do parceiro estiver habilitado para sua organização. Se esta caixa de seleção estiver marcada, você não poderá editar o papel. O número padrão de funções para contas do portal do parceiro é três. Você pode reduzir o número de funções ou adicionar funções até um máximo de três.
`Nome do papel`	O nome exclusivo usado pela API e os pacotes gerenciados.
`Nome do papel, conforme exibido nos relatórios`	Um nome do papel que é exibido nos relatórios. Ao editar um papel, se o `Nome do papel` for longo, você poderá inserir um nome abreviado nesse campo.
`Grupos de compartilhamento`	Esses grupos serão criados e mantidos automaticamente. O grupo Papel contém todos os usuários desse papel, além de todos os usuários nos papéis acima desse. O grupo Papel e subordinados contém todos os usuários desse papel, além de todos os usuários nos papéis acima e abaixo desse na hierarquia. O grupo Papel e subordinados internos (disponível se Portais do cliente ou portais de parceiros estiverem habilitados para sua organização) contém todos os usuários desse papel. Ele também contém todos os usuários em papéis acima e abaixo desse papel, excluindo os usuários do Portal de clientes e o portal do parceiro.
`Esse papel se reporta a`	O papel acima desse papel na hierarquia.

CONSULTE TAMBÉM:

Papéis

O que é um grupo?

Um grupo é um conjunto de usuários. Um grupo pode conter usuários individuais, outros grupos ou usuários um papel ou território específico. Ele também pode conter os usuários em um determinado papel ou território, além de todos os usuários abaixo daquela função ou região na hierarquia.

Existem dois tipos de grupo:

- **Grupos públicos** – Administradores e administradores delegados podem criar grupos públicos. Todos na organização podem usar grupos públicos. Por exemplo, um administrador pode criar um grupo para um programa de carona solidária de funcionários. Todos os funcionários podem usar esse grupo para compartilhar registros sobre o programa.
- **Grupos pessoais** – Todo usuário pode criar grupos para uso pessoal. Por exemplo, os usuários podem precisar garantir que determinados registros sempre sejam compartilhados dentro de um grupo de trabalho especificado.

É possível utilizar os grupos para:

- Configurar o acesso de compartilhamento padrão por meio de uma regra de compartilhamento.
- Para compartilhar seus registros com outros usuários
- Especificar que você deseja sincronizar os contatos mantidos por outros usuários.
- Para adicionar múltiplos usuários a uma biblioteca do Salesforce CRM Content
- Para atribuir usuários a ações específicas no Salesforce Knowledge

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

CONSULTE TAMBÉM:

Tipos de membros do grupo
Criar e editar grupos
Exibindo listas de grupos
Compartilhando registros com grupos de gerentes
Considerações sobre grupo público

Considerações sobre grupo público

Para organizações com um grande número de usuários, considere essas dicas ao criar grupos públicos para otimizar o desempenho.

- Crie um grupo quando pelo menos alguns usuários precisarem do mesmo acesso.
- Crie um grupo para membros que não precisam entrar e sair dos grupos com frequência.
- Evite criar grupos dentro de grupos que resultem em mais de cinco níveis de aninhamento.
- Ative o acesso automático aos registros usando as hierarquias de papéis para grupos públicos ao selecionar **Conceder acesso usando hierarquias** durante a criação de um grupo. No entanto, não use essa opção se estiver criando um grupo público com Todos os usuários internos como membros.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

CONSULTE TAMBÉM:

O que é um grupo?

Tipos de membros do grupo

Ao criar ou editar um grupo, você pode selecionar os seguintes tipos de membros na lista suspensa `Pesquisar`. Dependendo das configurações da sua organização, alguns tipos podem não estar disponíveis.

Tipo de membro	Descrição
Usuários do portal de clientes	Todos os usuários do seu portal de clientes. Isso só estará disponível quando o portal de clientes estiver ativado para sua organização.
Usuários parceiros	Todos os usuários parceiros. Isso só estará disponível quando o portal do parceiro estiver ativado para sua organização.
Grupos pessoais	Todos os seus grupos próprios. Isso só estará disponível ao criar outros grupos pessoais.
Papéis do portal	Todos os papéis definidos para o portal do parceiro ou o portal de clientes da sua organização. Isso inclui todos os usuários no papel do portal especificado, exceto usuários do portal de alto volume. Nota: O nome de um papel do portal inclui o nome da conta à qual ele está associado, exceto contas pessoais, que incluem o `Alias` do usuário.
Papéis e subordinados do portal	Todos os papéis definidos para o portal do parceiro ou o portal de clientes da sua organização. Isso inclui todos os usuários no papel específico do portal, além de todos os usuários abaixo desse papel na hierarquia de papéis do portal, exceto usuários do portal de alto volume.. Nota: O nome de um papel do portal inclui o nome da conta à qual ele está associado, exceto contas pessoais, que incluem o `Alias` do usuário.
Grupos públicos	Todos os grupos públicos definidos pelo administrador.
Papéis	Todos os papéis definidos para a organização. Adicionar um papel a um grupo incluirá todos os usuários nesse papel, mas não incluirá papéis do portal.
Papéis e subordinados internos	Adicionar um papel e seus papéis subordinados incluirá todos os usuários nesse papel, mais

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Os tipos de membro que estão disponíveis variam dependendo de sua edição.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou editar um grupo público:
- "Gerenciar usuários"

Para criar ou editar outro grupo pessoal do usuário:
- "Gerenciar usuários"

Tipo de membro	Descrição
	todos os usuários nos papéis abaixo desse. Isso não inclui papéis ou usuários do portal.
Papéis e subordinados	Adicionar um papel e seus papéis subordinados incluirá todos os usuários nesse papel, mais todos os usuários nos papéis abaixo desse. Isso só estará disponível quando nenhum portal estiver ativado para sua organização.
Papéis, subordinados internos e do portal	Adicionar um papel e seus papéis subordinados incluirá todos os usuários nesse papel, mais todos os usuários nos papéis abaixo desse. Isso só estará disponível quando o parceiro ou portal de clientes estiver ativado para sua organização. Isso inclui usuários do portal.
Usuários	Todos os usuários da organização. Isso não inclui usuários do portal.

CONSULTE TAMBÉM:

O que é um grupo?

Compartilhando registros com grupos de gerentes

Criar e editar grupos

Somente os administradores e administradores delegados podem criar e editar grupos públicos, mas qualquer um pode criar e editar seus próprios grupos pessoais.

Para criar ou editar um grupo:

1. Clique no controle que corresponde ao tipo de grupo:
   - Para grupos pessoais, acesse suas configurações pessoais e clique em **Minhas informações pessoais** ou **Pessoal**, qual aparecer. Em seguida, clique em **Meus grupos**. A lista relacionada aos Grupos Pessoais também está disponível na página de detalhes do usuário.
   - Para grupos públicos, em Configuração, insira *Grupos públicos* na caixa `Busca rápida` e selecione **Grupos públicos**.
2. Clique em **Novo**, ou clique em **Editar** ao lado do grupo que você deseja editar.
3. Insira as seguintes informações:

Campo	Descrição
`Rótulo`	O nome usado como referência ao grupo em qualquer página da interface do usuário.
`Nome do grupo` (apenas grupos públicos)	O nome exclusivo usado pela API e os pacotes gerenciados.
`Conceder acesso usando hierarquias` (apenas grupos públicos)	Selecione **Conceder acesso usando hierarquias** para permitir acesso automático a registros usando suas hierarquias de papel. Quando selecionado, qualquer registro compartilhado com usuários nesse grupo

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou editar um grupo público:
- "Gerenciar usuários"

Para criar ou editar outro grupo pessoal do usuário:
- "Gerenciar usuários"

	também será compartilhado com os usuários superiores na hierarquia. Desmarque **Conceder acesso usando hierarquia** se estiver criando um grupo público com Todos os usuários internos como membros, o que otimiza o desempenho para compartilhamento de registros com os grupos. Nota: Se **Conceder acesso usando hierarquias** estiver desmarcada, os usuários superiores na hierarquia de papel não receberão acesso automático. Entretanto, alguns usuários, como aqueles com as permissões de objeto "Exibir tudo" e "Modificar tudo" e as permissões do sistema "Exibir todos os dados" e "Modificar todos os dados", ainda poderão acessar os registros que eles não possuem.
`Pesquisar`	Na lista suspensa `Pesquisar`, selecione o tipo de membro a ser adicionado. Se você não vir o membro que deseja adicionar, insira palavras-chave na caixa de pesquisa e clique em **Localizar**. Nota: Para que os membros da conta visualizem registros filho pertencentes aos usuários do portal de clientes de alto volume, eles devem ser membros de qualquer grupo de compartilhamento de grupos com acesso aos dados dos usuários do portal.
`Membros selecionados`	Selecione membros na caixa Membros disponíveis e clique em **Adicionar** para adicioná-los ao grupo.
`Grupos delegados selecionados`	Nessa lista, especifique os grupos de administração delegada cujos membros podem adicionar ou remover membros desse grupo público. Selecione grupos na caixa Grupos delegados disponíveis e, em seguida, em **Adicionar**. Essa lista aparece somente em grupos públicos.

4. Clique em **Salvar**.

Nota: Quando você edita grupos, funções e territórios, as regras de compartilhamento são reavaliadas automaticamente para adicionar ou remover o acesso conforme a necessidade.

CONSULTE TAMBÉM:

O que é um grupo?

Exibindo listas de grupos

1. Clique no controle que corresponde ao tipo de grupo.
   - Para grupos pessoais, em suas configurações pessoais, clique em **Minhas informações pessoais** ou **Pessoal**, qual aparecer. Em seguida, clique em **Meus grupos**.
   - Para grupos públicos, em Configuração, insira *Grupos públicos* na caixa Busca rápida e selecione **Grupos públicos**.
2. Clique no nome de um grupo na lista relacionada Grupos para exibir a página de detalhes do grupo.
   - Para editar a associação de grupos, clique em **Editar**.
   - Para excluir o grupo, clique em **Excluir**.
   - Para exibir membros ativos do grupo, consulte a lista relacionada Membros do grupo.
   - Para exibir todos os membros do grupo e usuários que têm acesso equivalente porque estão em uma posição mais alta na hierarquia de papel ou território, clique em **Exibir todos os usuários** para exibir a lista relacionada Todos os usuários no grupo. Clique em **Exibir membros do grupo** para retornar à lista relacionada Membros do grupo.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar um grupo público:
- "Gerenciar usuários"

CONSULTE TAMBÉM:

O que é um grupo?

Compartilhando registros com grupos de gerentes

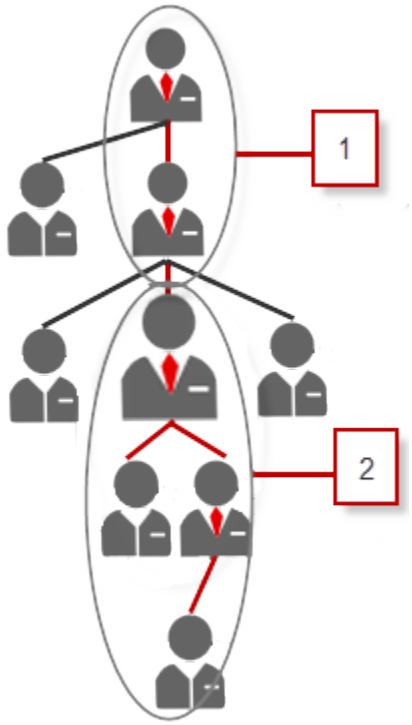
Compartilhe registros acima ou abaixo da cadeia de gerenciamento usando as regras de compartilhamento ou o compartilhamento manual.

A hierarquia de papéis controla o nível de visibilidade que os usuários têm dos dados da organização. Com o Spring '15, é possível usar os grupos de gerentes para compartilhar registros com sua cadeia de gerenciamento, em vez de com todos os gerentes no mesmo papel com base na hierarquia de papéis. Os grupos de gerentes podem ser usados sempre que outros grupos são usados, como em um compartilhamento manual ou regra de compartilhamento. Mas eles não podem ser adicionados a outros grupos e não incluem usuários do portal. Os grupos de gerentes podem conter apenas usuários do Chatter Only e Padrão.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**



Todo usuário tem dois grupos de gerentes — o Grupo de gerentes (1) e o Grupo de subordinados do gerente (2) — onde (1) inclui os gerentes diretos e indiretos do usuário e (2) inclui o usuário e seus subordinados diretos e indiretos. Em uma página de configuração de regra de compartilhamento, esses grupos estão disponíveis na lista suspensa Compartilhar com.

Para descobrir quem é o gerente de um usuário, em Configuração, insira *`Usuários`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Usuários**. Clique no nome de um usuário. O campo `Gerente` na página de detalhes do usuário mostra seu gerente.

Para permitir que os usuários compartilhem registros com os grupos de gerentes, siga estas etapas.

1. Em Configuração, insira *`Configurações de compartilhamento`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações de compartilhamento**.
2. Na página Configurações de compartilhamento, clique em **Editar**.
3. Em Outras configurações, selecione `Grupos de gerentes` e, em seguida, clique em **Salvar**.

Com os grupos de gerentes, é possível compartilhar os registros com esses grupos por meio do compartilhamento manual, de regras de compartilhamento e do compartilhamento gerenciado pelo Apex. Não há suporte para os motivos de compartilhamento do Apex. No caso do compartilhamento gerenciado pelo Apex, inclua o ID de causa da linha, o ID de registro e o ID do grupo de gerentes. Para obter mais informações, consulte o *Apex Code Developer's Guide do Force.com*.

Usuários inativos permanecem nos grupos dos quais são membros, mas todas as regras de compartilhamento relevantes e o compartilhamento manual são retidos nos grupos.

Nota: Se a organização tiver o Compartilhamento de usuário ativado, você não poderá ver os usuários aos quais não tem acesso. Além disso, um usuário de consulta que não tem acesso a outro usuário não pode consultar os grupos desse usuário.

Exemplo: É possível ter um objeto personalizado para análises de desempenho cujo padrão para toda a organização está definido como Privado. Depois de desmarcar a caixa de seleção `Conceder acesso usando hierarquias`, somente o funcionário proprietário do registro de revisão poderá vê-lo e editá-lo. Para compartilhar as análises acima na cadeia de gerenciamento, os administradores podem criar uma regra de compartilhamento que as compartilha com o grupo de gerentes do usuário. Como

alternativa, o funcionário poderá compartilhar o registro de revisão com seu Grupo de gerentes usando o compartilhamento manual.

CONSULTE TAMBÉM:

- Visão geral das configurações de compartilhamento
- Visão geral das regras de compartilhamento
- Categorias de regra de compartilhamento

Visão geral das regras de compartilhamento

Crie exceções automáticas às configurações de compartilhamento de toda a organização para conjuntos definidos de usuários.

Por exemplo, use regras de compartilhamento para estender o acesso a usuários, em grupos públicos, papéis ou territórios. As regras de compartilhamento nunca poderão ser mais estritas que as definições padrão de toda a organização. Elas simplesmente possibilitam um maior acesso para usuários específicos.

É possível criar estes tipos de regras de compartilhamento.

Tipo	Com base em	Definir acesso de compartilhamento padrão para
Regras de compartilhamento de conta	Proprietário da conta ou outros critérios, incluindo tipos de registro da conta ou valores de campo	Contas e seus contratos, oportunidades e casos associados e, como opção, também contatos e pedidos
Regras de compartilhamento de território de conta	Atribuição de território	Contas e seus casos, contatos, contratos e oportunidades associados
Regras de compartilhamento de ativo	Proprietário do ativo ou outros critérios, incluindo tipos de registro do ativo ou valores de campo	Registros de patrimônio individual
Regras de compartilhamento de campanha	Proprietário da campanha ou outros critérios, incluindo tipos de registro de campanha ou valores de campo	Registros de campanha individuais
Regras de compartilhamento de caso	Proprietário do caso ou outros critérios, incluindo tipos de registro do caso ou valores de campo	Casos individuais e contas associadas
Regras de compartilhamento de contato	Proprietário do contato ou outros critérios, incluindo tipos de registro do contato ou valores de campo	Contatos individuais e contas associadas

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

As regras de compartilhamento de conta, patrimônio e contato estão disponíveis em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

As regras de compartilhamento de território de conta, caso, lead, oportunidade, pedido e objeto personalizado estão disponíveis em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

As regras de compartilhamento de campanhas estão disponíveis na edição **Professional** por um custo adicional e nas edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Tipo	Com base em	Definir acesso de compartilhamento padrão para
Regras de compartilhamento de objeto personalizado	Proprietário do objeto personalizado ou outros critérios, incluindo tipos de registro do objeto personalizado ou valores de campo	Registros de objeto personalizado individual
Regras de compartilhamento de leads	Proprietário do lead ou outros critérios, incluindo tipos de registro do lead ou valores de campo	Leads individuais
Regras de compartilhamento de oportunidade	Proprietário da oportunidade ou outros critérios, incluindo tipos de registro da oportunidade ou valores de campo	Oportunidades individuais e suas contas associadas
Regras de compartilhamento de pedido	Proprietário do pedido ou outros critérios, incluindo tipos de registro do pedido ou valores de campo	Pedidos individuais
Regras de compartilhamento de usuário	A afiliação ao grupo ou outros critérios, incluindo nome de usuário e se o usuário está ativo	Registros individuais de usuário
Regras de compartilhamento de solicitações de provisionamento de usuários	Apenas o proprietário da solicitação de provisionamento de usuários; regras de compartilhamento baseadas em critérios não estão disponíveis	Registros de solicitação de provisionamento de usuários individuais

Nota:

- Não é possível incluir usuários do portal de alto volume nas regras de compartilhamento porque eles não têm papéis e não podem estar em grupos públicos.
- Os desenvolvedores podem usar o Apex para compartilhar programaticamente objetos personalizados (com base nos proprietários do registro, mas não em outros critérios). Isso não se aplica ao Compartilhamento de usuários.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de regras de compartilhamento baseadas em critérios

Considerações de compartilhamento

Visão geral de regras de compartilhamento baseadas em critérios

As regras de compartilhamento baseadas em critérios determinam com quem compartilhar registros com base nos valores de campos dos registros. Por exemplo, suponhamos que você use um objeto personalizado para formulários de emprego, com um campo de lista de opções personalizado denominado "Departamento". Você pode criar uma regra de compartilhamento baseada em critérios que compartilhe todos os formulários de emprego nos quais o campo Departamento está definido como "TI" com todos os gerentes de TI da sua organização.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Contas, oportunidades, casos e contatos não estão disponíveis em **Database.com**

Nota:

- Embora as regras de compartilhamento baseadas em critérios se baseiem nos valores dos registros, e não nos proprietários dos registros, uma hierarquia de papéis ou territórios ainda permite que usuários superiores na hierarquia acessem os registros.
- Você não pode usar o Apex para criar regras de compartilhamento baseadas em critérios. Além disso, o compartilhamento baseado em critérios não pode ser testado usando o Apex.
- Você pode usar a API de metadados para criar regras de compartilhamento baseadas em critério a partir da versão 24.0 da API.
- Não é possível incluir usuários do portal de alto volume nas regras de compartilhamento porque eles não têm papéis e não podem estar em grupos públicos.

Você pode criar regras de compartilhamento baseadas em critérios para contas, oportunidades, casos, contatos e objetos personalizados. É possível criar até 50 regras de compartilhamento baseadas em critérios por objeto.

- Tipos de registro
- Estes tipos de campo:
  - Numeração automática
  - Caixa de seleção
  - Data
  - Data/Hora
  - Email
  - Número
  - Porcentagem
  - Telefone
  - Lista de opções
  - Texto
  - Área de texto
  - URL
  - Relacionamento de pesquisa (com o ID do usuário ou da fila)

Nota: Texto e Área de texto fazem distinção entre maiúsculas e minúsculas. Por exemplo, uma regra de compartilhamento baseada em critérios que especifica "Gerente" em um campo de texto não compartilhará registros com "gerente" no campo. Para criar uma regra com diversos casos comuns de uma palavra, digite cada valor separado por vírgula.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral das regras de compartilhamento

Categorias de regra de compartilhamento

Ao definir uma regra de compartilhamento, você poderá escolher uma das categorias a seguir nas listas suspensas `pertencente aos membros de` e `Compartilhar com`. Dependendo do tipo de regra de compartilhamento e dos recursos ativados para sua organização, algumas categorias poderão não ser exibidas.

Nota: Não é possível incluir usuários do portal de alto volume nas regras de compartilhamento porque eles não têm papéis e não podem estar em grupos públicos.

Categoria	Descrição
Grupos de gerentes	Todos os gerentes diretos e indiretos de um usuário.
Grupos de subordinados do gerente	Um gerente e seus subordinados diretos e indiretos que ele gerencia.
Filas	Todos os registros pertencentes à fila, exceto os registros pertencentes a membros individuais da fila. Disponível somente na lista `pertencente aos membros de`.
Grupos públicos	Todos os grupos públicos definidos pelo administrador. Se um portal do parceiro ou um Portal de clientes estiver ativado para sua organização, será exibido o grupo Todos os usuários parceiros ou Todos os usuários do Portal de clientes. Esses grupos incluem todos os usuários que têm permissão para acessar o portal do parceiro ou Portal de clientes, exceto para alto volume de usuários do portal.
Papéis	Todos os papéis definidos para a organização. Estão incluídos todos os usuários no papel especificado.
Papéis do portal	Todos os papéis definidos para o portal do parceiro ou o portal de clientes da sua organização. Isso inclui todos os usuários no papel do portal especificado, exceto usuários do portal de alto volume. O nome de um papel do portal inclui o nome da conta à qual ele está associado, exceto contas pessoais, que incluem o `Alias` do usuário.
Papéis e subordinados	Todos os papéis definidos para a organização. Isso inclui todos os usuários no papel especificado e todos os usuários nos papéis subordinados, incluindo os papéis do portal do parceiro e Portal de clientes que contêm os usuários com um tipo de licença de portal. Os papéis do portal só serão incluídos nessa categoria se houver um portal do parceiro ou Portal de clientes ativado para sua organização. A categoria de conjunto de dados de Papéis, Subordinados Internos e do Portal só estará disponível na sua organização depois de você criar pelo menos um papel na hierarquia de papéis.
Papéis e subordinados do portal	Todos os papéis definidos para o portal do parceiro ou o portal de clientes da sua organização. Isso inclui todos os usuários no papel específico do portal, além de todos os usuários abaixo desse papel

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

As regras de compartilhamento da conta e do contato estão disponíveis em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

As regras de compartilhamento do território de conta, do caso, do lead e da oportunidade estão disponíveis em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

As regras de compartilhamento de campanhas estão disponíveis na **Professional** Edition por um custo adicional e nas edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

As regras de compartilhamento de objeto personalizado estão disponíveis em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**.

Portais do parceiro e Portais de clientes estão disponíveis no Salesforce Classic

Categoria	Descrição
	na hierarquia de papéis do portal, exceto usuários do portal de alto volume.. O nome de um papel do portal inclui o nome da conta à qual ele está associado, exceto contas pessoais, que incluem o `Alias` do usuário.
Papéis e subordinados internos	Todos os papéis definidos para a organização. Estão incluídos todos os usuários no papel especificado e todos os usuários nos papéis subordinados, exceto os papéis do portal do parceiro e Portal de clientes. Essa categoria só será exibida se houver um portal do parceiro ou Portal de clientes do Salesforce ativado para a organização. A categoria de conjunto de dados de Papéis e Subordinados internos só estará disponível na sua organização depois de você criar pelo menos um papel na hierarquia de papéis *e* ativar um portal.
Papéis, subordinados internos e do portal	Todos os papéis definidos para a organização. Estão incluídos todos os usuários no papel especificado e todos os usuários nos papéis subordinados, incluindo os papéis do portal do parceiro e Portal de clientes. Essa categoria só será exibida se houver um portal do parceiro ou Portal de clientes do Salesforce ativado para a organização. A categoria de conjunto de dados de Papéis e Subordinados internos só estará disponível na sua organização depois de você criar pelo menos um papel na hierarquia de papéis *e* ativar um portal.
Territórios	Todos os territórios definidos para a organização.
Territórios e subordinados	Todos os territórios definidos para a organização. Estão incluídos o território especificado e todos os territórios subordinados.

CONSULTE TAMBÉM:

- Visão geral das regras de compartilhamento
- Compartilhando registros com grupos de gerentes

Criando regras de compartilhamento de lead

As regras de compartilhamento de lead são baseadas no proprietário do registro ou em outros critérios, incluindo tipo de registro e determinados valores de campo. Você pode definir até 300 regras de compartilhamento de lead, incluindo até 50 regras de compartilhamento baseadas em critérios.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar regras de compartilhamento:
- "Gerenciar compartilhamento"

1. Se você planeja incluir grupos públicos em sua regra de compartilhamento, confirme se os grupos apropriados foram criados.
2. Em Configuração, insira *Configurações de compartilhamento* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de compartilhamento**.
3. Na lista relacionada Regras de compartilhamento de lead, clique em **Novo**.
4. Insira **Nome do rótulo** e **Nome de regra**. O Rótulo é o rótulo de regra de compartilhamento conforme esta aparece na interface do usuário. O Nome da regra é um nome exclusivo usado pela API e pelos pacotes gerenciados.
5. Insira a **Descrição**. Esse campo descreve a regra de compartilhamento. É opcional e pode conter até 1000 caracteres.
6. Selecione um tipo de regra.
7. Dependendo do tipo de regra selecionado, proceda da seguinte forma:
   - Baseado no proprietário do registro — Na linha pertencente aos membros de, especifique os usuários cujos registros serão compartilhados: selecione uma categoria na primeira lista suspensa e um grupo de usuários na segunda lista suspensa (ou campo de pesquisa, se a sua organização tiver mais de 200 filas, grupos, papéis ou territórios).
   - Baseado em critérios—Especifique os critérios de Campo, Operador e Valor aos quais os registros devem corresponder para serem incluídos na regra de compartilhamento. Os campos disponíveis dependem do objeto selecionado, e o valor é sempre um número literal ou string. Clique em **Adicionar lógica de filtro...** para alterar o relacionamento E padrão entre cada filtro.

     Nota: Para usar um campo que não é suportado por regras de compartilhamento baseadas em critérios, você pode criar uma regra de fluxo de trabalho ou um acionador do Apex para copiar o valor do campo em um campo de texto ou numérico, e usar esse campo como critério.
8. Na linha Compartilhar com, especifique os usuários que têm acesso aos dados: selecione uma categoria na primeira lista suspensa e um grupo de usuários na segunda lista suspensa ou no campo de pesquisa.
9. Selecione a configuração de acesso de compartilhamento para os usuários.

Configuração de acesso	Descrição
Somente leitura	Os usuários podem exibir os registros, mas não os atualizar.
Leitura/Gravação	Os usuários podem exibir e atualizar os registros.

10. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral das regras de compartilhamento

Categorias de regra de compartilhamento

Editando regras de compartilhamento de lead

Para regras de compartilhamento baseadas no proprietário, você só pode editar as configurações de acesso de compartilhamento. Para regras de compartilhamento baseadas em outros critérios, você pode editar os critérios e as configurações de acesso de compartilhamento.

1. Em Configuração, insira *Configurações de compartilhamento* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de compartilhamento**.
2. Na lista relacionada Regras de compartilhamento de lead, clique em **Editar** ao lado da regra que você deseja alterar.
3. Altere o Rótulo e o Nome da Regra, se desejar.
4. Se você tiver selecionado uma regra baseada no proprietário, vá para a próxima etapa.

   Se você tiver selecionado uma regra baseada em critérios, especifique os critérios aos quais os registros devem corresponder para serem incluídos na regra de compartilhamento. Os campos disponíveis dependem do objeto selecionado, e o valor deve ser um número literal ou string. Clique em **Adicionar lógica de filtro...** para alterar o relacionamento E padrão entre cada filtro.
5. Selecione a configuração de acesso de compartilhamento para os usuários.

Configuração de acesso	Descrição
Somente leitura	Os usuários podem exibir os registros, mas não os atualizar.
Leitura/Gravação	Os usuários podem exibir e atualizar os registros.

6. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral das regras de compartilhamento

Categorias de regra de compartilhamento

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar regras de compartilhamento:

- "Gerenciar compartilhamento"

Criando regras de compartilhamento de conta

As regras de compartilhamento de conta podem ser baseadas no proprietário do registro ou em outros critérios, incluindo tipo de registro e determinados valores de campo. Você pode definir até 300 regras de compartilhamento de conta, incluindo até 50 regras de compartilhamento baseadas em critérios.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar regras de compartilhamento:
- "Gerenciar compartilhamento"

1. Se você planeja incluir grupos públicos em sua regra de compartilhamento, confirme se os grupos apropriados foram criados.
2. Em Configuração, insira *Configurações de compartilhamento* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de compartilhamento**.
3. Na lista relacionada Regras de compartilhamento de conta, clique em **Novo**.
4. Insira **Nome do rótulo** e **Nome de regra**. O Rótulo é o rótulo de regra de compartilhamento conforme esta aparece na interface do usuário. O Nome da regra é um nome exclusivo usado pela API e pelos pacotes gerenciados.
5. Insira a **Descrição**. Esse campo descreve a regra de compartilhamento. É opcional e pode conter até 1000 caracteres.
6. Selecione um tipo de regra.
7. Dependendo do tipo de regra selecionado, proceda da seguinte forma:
   - Baseado no proprietário do registro—Na linha pertencente aos membros de, especifique os usuários cujos registros serão compartilhados: selecione uma categoria na primeira lista suspensa e um grupo de usuários na segunda lista suspensa (ou campo de pesquisa, se a sua organização tiver mais de 200 filas, grupos, papéis ou territórios).
   - Baseado em critérios—Especifique os critérios de Campo, Operador e Valor aos quais os registros devem corresponder para serem incluídos na regra de compartilhamento. Os campos disponíveis dependem do objeto selecionado, e o valor é sempre um número literal ou string. Clique em **Adicionar lógica de filtro...** para alterar o relacionamento E padrão entre cada filtro.

     Nota: Para usar um campo que não é suportado por regras de compartilhamento baseadas em critérios, você pode criar uma regra de fluxo de trabalho ou um acionador do Apex para copiar o valor do campo em um campo de texto ou numérico, e usar esse campo como critério.
8. Na linha Compartilhar com, especifique os usuários que têm acesso aos dados: selecione uma categoria na primeira lista suspensa e um grupo de usuários na segunda lista suspensa ou no campo de pesquisa.
9. Selecione uma configuração para Acesso de conta, contrato e patrimônio padrão.
10. Nos campos restantes, selecione as configurações de acesso para os registros associados às contas compartilhadas.

Configuração de acesso	Descrição
Particular (disponível somente para contatos, oportunidades e casos associados)	Os usuários não podem exibir nem atualizar os registros, a menos que o acesso seja concedido fora dessa regra de compartilhamento.
Somente leitura	Os usuários podem exibir os registros, mas não os atualizar.
Leitura/Gravação	Os usuários podem exibir e atualizar os registros.

Nota: `Acesso de contato` não estará disponível quando o padrão da empresa para contatos estiver definido como Controlado pelo pai.

11. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral das regras de compartilhamento

Categorias de regra de compartilhamento

Editando regras de compartilhamento de conta

Para regras de compartilhamento baseadas no proprietário, você só pode editar as configurações de acesso de compartilhamento. Para regras de compartilhamento baseadas em outros critérios, você pode editar os critérios e as configurações de acesso de compartilhamento.

1. Em Configuração, insira *`Configurações de compartilhamento`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações de compartilhamento**.

2. Na lista relacionada Regras de compartilhamento de conta, clique em **Editar** ao lado da regra que você deseja alterar.

3. Altere o Rótulo e o Nome da regra, se desejar.

4. Se você tiver selecionado uma regra baseada no proprietário, vá para a próxima etapa.

Se você tiver selecionado uma regra baseada em critérios, especifique os critérios aos quais os registros devem corresponder para serem incluídos na regra de compartilhamento. Os campos disponíveis dependem do objeto selecionado, e o valor deve ser um número literal ou string. Clique em **Adicionar lógica de filtro...** para alterar o relacionamento E padrão entre cada filtro.

5. Selecione uma configuração para `Acesso de conta, contrato e patrimônio padrão`.

6. Nos campos restantes, selecione as configurações de acesso para os registros associados às contas compartilhadas.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar regras de compartilhamento:

- "Gerenciar compartilhamento"

Configuração de acesso	Descrição
Particular (disponível somente para contatos, oportunidades e casos associados)	Os usuários não podem exibir nem atualizar os registros, a menos que o acesso seja concedido fora dessa regra de compartilhamento.
Somente leitura	Os usuários podem exibir os registros, mas não os atualizar.
Leitura/Gravação	Os usuários podem exibir e atualizar os registros.

Nota: `Acesso de contato` não estará disponível quando o padrão da empresa para contatos estiver definido como Controlado pelo pai.

7. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral das regras de compartilhamento

Categorias de regra de compartilhamento

Criando regras de compartilhamento de território de conta

As regras de compartilhamento de território de conta são baseadas na atribuição de território. Você pode definir até 300 regras de compartilhamento de território de conta.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar regras de compartilhamento:
- "Gerenciar compartilhamento"

1. Se você planeja incluir grupos públicos em sua regra de compartilhamento, confirme se os grupos apropriados foram criados.
2. Em Configuração, insira *Configurações de compartilhamento* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de compartilhamento**.
3. Na lista relacionada Regras de compartilhamento de território de conta, clique em **Novo**.
4. Insira **Nome do rótulo** e **Nome de regra**. O Rótulo é o rótulo de regra de compartilhamento conforme esta aparece na interface do usuário. O Nome da regra é um nome exclusivo usado pela API e pelos pacotes gerenciados.
5. Insira a **Descrição**. Esse campo descreve a regra de compartilhamento. É opcional e pode conter até 1000 caracteres.
6. Na linha Contas no território, selecione Territórios ou Territórios e subordinados na primeira lista suspensa e um território na segunda lista suspensa.
7. Na linha Compartilhar com, especifique os usuários que têm acesso aos dados: selecione uma categoria na primeira lista suspensa e um grupo de usuários na segunda lista suspensa ou no campo de pesquisa.
8. Selecione uma configuração para Acesso de conta, contrato e patrimônio padrão.
9. Nos campos restantes, selecione a configuração de acesso para os registros associados aos territórios de contas compartilhadas.

Configuração de acesso	Descrição
Particular (disponível somente para contatos, oportunidades e casos associados)	Os usuários não podem exibir nem atualizar os registros, a menos que o acesso seja concedido fora dessa regra de compartilhamento.
Somente leitura	Os usuários podem exibir os registros, mas não os atualizar.
Leitura/Gravação	Os usuários podem exibir e atualizar os registros.

Nota: Acesso de contato não estará disponível quando o padrão da empresa para contatos estiver definido como Controlado pelo pai.

10. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral das regras de compartilhamento

Categorias de regra de compartilhamento

Editando regras de compartilhamento de território de conta

Para regras de compartilhamento de território de conta, você pode editar as configurações de acesso de compartilhamento, mas não outras configurações.

1. Em Configuração, insira *Configurações de compartilhamento* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de compartilhamento**.
2. Na lista relacionada Regras de compartilhamento de território de conta, clique em **Editar** ao lado da regra que você deseja alterar.
3. Altere o Rótulo e o Nome da regra, se desejar.
4. Selecione a configuração de acesso de compartilhamento para os usuários.

Configuração de acesso	Descrição
Particular (disponível somente para contatos, oportunidades e casos associados)	Os usuários não podem exibir nem atualizar os registros, a menos que o acesso seja concedido fora dessa regra de compartilhamento.
Somente leitura	Os usuários podem exibir os registros, mas não os atualizar.
Leitura/Gravação	Os usuários podem exibir e atualizar os registros.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar regras de compartilhamento:

- "Gerenciar compartilhamento"

Nota: `Acesso de contato` não estará disponível quando o padrão da empresa para contatos estiver definido como Controlado pelo pai.

5. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral das regras de compartilhamento

Categorias de regra de compartilhamento

Criando regras de compartilhamento de contato

As regras de compartilhamento de contato podem ser baseadas no proprietário do registro ou em outros critérios, incluindo tipo de registro e determinados valores de campo. Você pode definir até 300 regras de compartilhamento de contato, incluindo até 50 regras de compartilhamento baseadas em critérios.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar regras de compartilhamento:
- "Gerenciar compartilhamento"

1. Se você planeja incluir grupos públicos em sua regra de compartilhamento, confirme se os grupos apropriados foram criados.
2. Em Configuração, insira *Configurações de compartilhamento* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de compartilhamento**.
3. Na lista relacionada Regras de compartilhamento de contato, clique em **Novo**.
4. Insira **Nome do rótulo** e **Nome de regra**. O Rótulo é o rótulo de regra de compartilhamento conforme esta aparece na interface do usuário. O Nome da regra é um nome exclusivo usado pela API e pelos pacotes gerenciados.
5. Insira a **Descrição**. Esse campo descreve a regra de compartilhamento. É opcional e pode conter até 1000 caracteres.
6. Selecione um tipo de regra.
7. Dependendo do tipo de regra selecionado, proceda da seguinte forma:
   - Baseado no proprietário do registro — Na linha pertencente aos membros de, especifique os usuários cujos registros serão compartilhados: selecione uma categoria na primeira lista suspensa e um grupo de usuários na segunda lista suspensa (ou campo de pesquisa, se a sua organização tiver mais de 200 filas, grupos, papéis ou territórios).
   - Baseado em critérios—Especifique os critérios de Campo, Operador e Valor aos quais os registros devem corresponder para serem incluídos na regra de compartilhamento. Os campos disponíveis dependem do objeto selecionado, e o valor é sempre um número literal ou string. Clique em **Adicionar lógica de filtro...** para alterar o relacionamento E padrão entre cada filtro.

     Nota: Para usar um campo que não é suportado por regras de compartilhamento baseadas em critérios, você pode criar uma regra de fluxo de trabalho ou um acionador do Apex para copiar o valor do campo em um campo de texto ou numérico, e usar esse campo como critério.
8. Na linha Compartilhar com, especifique os usuários que têm acesso aos dados: selecione uma categoria na primeira lista suspensa e um grupo de usuários na segunda lista suspensa ou no campo de pesquisa.
9. Selecione a configuração de acesso de compartilhamento para os usuários.

Configuração de acesso	Descrição
Somente leitura	Os usuários podem exibir os registros, mas não os atualizar.
Leitura/Gravação	Os usuários podem exibir e atualizar os registros.

10. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral das regras de compartilhamento

Categorias de regra de compartilhamento

Editando regras de compartilhamento de contato

Para regras de compartilhamento baseadas no proprietário, você só pode editar as configurações de acesso de compartilhamento. Para regras de compartilhamento baseadas em outros critérios, você pode editar os critérios e as configurações de acesso de compartilhamento.

1. Em Configuração, insira *Configurações de compartilhamento* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de compartilhamento**.
2. Na lista relacionada Regras de compartilhamento de contato, clique em **Editar** ao lado da regra que você deseja alterar.
3. Altere o Rótulo e o Nome da Regra, se desejar.
4. Se você tiver selecionado uma regra baseada no proprietário, vá para a próxima etapa.

   Se você tiver selecionado uma regra baseada em critérios, especifique os critérios aos quais os registros devem corresponder para serem incluídos na regra de compartilhamento. Os campos disponíveis dependem do objeto selecionado, e o valor deve ser um número literal ou string. Clique em **Adicionar lógica de filtro...** para alterar o relacionamento E padrão entre cada filtro.
5. Selecione a configuração de acesso de compartilhamento para os usuários.

Configuração de acesso	Descrição
Somente leitura	Os usuários podem exibir os registros, mas não os atualizar.
Leitura/Gravação	Os usuários podem exibir e atualizar os registros.

6. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral das regras de compartilhamento

Categorias de regra de compartilhamento

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar regras de compartilhamento:

- "Gerenciar compartilhamento"

Criando regras de compartilhamento de oportunidade

As regras de compartilhamento de oportunidade podem ser baseadas no proprietário do registro ou em outros critérios, incluindo tipo de registro e determinados valores de campo. Você pode definir até 300 regras de compartilhamento de oportunidade, incluindo até 50 regras de compartilhamento baseadas em critérios.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar regras de compartilhamento:
- "Gerenciar compartilhamento"

1. Se você planeja incluir grupos públicos em sua regra de compartilhamento, confirme se os grupos apropriados foram criados.
2. Em Configuração, insira *Configurações de compartilhamento* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de compartilhamento**.
3. Na lista relacionada Regras de compartilhamento de oportunidade, clique em **Novo**.
4. Insira **Nome do rótulo** e **Nome de regra**. O Rótulo é o rótulo de regra de compartilhamento conforme esta aparece na interface do usuário. O Nome da regra é um nome exclusivo usado pela API e pelos pacotes gerenciados.
5. Insira a **Descrição**. Esse campo descreve a regra de compartilhamento. É opcional e pode conter até 1000 caracteres.
6. Selecione um tipo de regra.
7. Dependendo do tipo de regra selecionado, proceda da seguinte forma:
   - Baseado no proprietário do registro — Na linha pertencente aos membros de, especifique os usuários cujos registros serão compartilhados: selecione uma categoria na primeira lista suspensa e um grupo de usuários na segunda lista suspensa (ou campo de pesquisa, se a sua organização tiver mais de 200 filas, grupos, papéis ou territórios).
   - Baseado em critérios—Especifique os critérios de Campo, Operador e Valor aos quais os registros devem corresponder para serem incluídos na regra de compartilhamento. Os campos disponíveis dependem do objeto selecionado, e o valor é sempre um número literal ou string. Clique em **Adicionar lógica de filtro...** para alterar o relacionamento E padrão entre cada filtro.

     Nota: Para usar um campo que não é suportado por regras de compartilhamento baseadas em critérios, você pode criar uma regra de fluxo de trabalho ou um acionador do Apex para copiar o valor do campo em um campo de texto ou numérico, e usar esse campo como critério.
8. Na linha Compartilhar com, especifique os usuários que têm acesso aos dados: selecione uma categoria na primeira lista suspensa e um grupo de usuários na segunda lista suspensa ou no campo de pesquisa.
9. Selecione a configuração de acesso de compartilhamento para os usuários. Para regras baseadas no proprietário ou em critérios, com a propriedade como critério, o nível Acesso de oportunidade se aplica a oportunidades pertencentes aos membros do grupo, papel ou território, independentemente da conta associada.

Configuração de acesso	Descrição
Somente leitura	Os usuários podem exibir os registros, mas não os atualizar.
Leitura/Gravação	Os usuários podem exibir e atualizar os registros.

10. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral das regras de compartilhamento

Categorias de regra de compartilhamento

Editando regras de compartilhamento de oportunidade

Para regras de compartilhamento baseadas no proprietário, você só pode editar as configurações de acesso de compartilhamento. Para regras de compartilhamento baseadas em outros critérios, você pode editar os critérios e as configurações de acesso de compartilhamento.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar regras de compartilhamento:

- "Gerenciar compartilhamento"

1. Em Configuração, insira *`Configurações de compartilhamento`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações de compartilhamento**.
2. Na lista relacionada Regras de compartilhamento de oportunidade, clique em **Editar** ao lado da regra que você deseja alterar.
3. Altere o Rótulo e o Nome da Regra, se desejar.
4. Se você tiver selecionado uma regra baseada no proprietário, vá para a próxima etapa.

   Se você tiver selecionado uma regra baseada em critérios, especifique os critérios aos quais os registros devem corresponder para serem incluídos na regra de compartilhamento. Os campos disponíveis dependem do objeto selecionado, e o valor deve ser um número literal ou string. Clique em **Adicionar lógica de filtro...** para alterar o relacionamento E padrão entre cada filtro.
5. Selecione a configuração de acesso de compartilhamento para os usuários. Para regras baseadas no proprietário ou em critérios, com a propriedade como critério, o nível `Acesso de oportunidade` se aplica a oportunidades pertencentes aos membros do grupo, papel ou território, independentemente da conta associada.

Configuração de acesso	Descrição
Somente leitura	Os usuários podem exibir os registros, mas não os atualizar.
Leitura/Gravação	Os usuários podem exibir e atualizar os registros.

6. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral das regras de compartilhamento

Categorias de regra de compartilhamento

Criando regras de compartilhamento de caso

As regras de compartilhamento de caso podem ser baseadas no proprietário do registro ou em outros critérios, incluindo tipo de registro e determinados valores de campo. Você pode definir até 300 regras de compartilhamento de caso, incluindo até 50 regras de compartilhamento baseadas em critérios.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar regras de compartilhamento:
- "Gerenciar compartilhamento"

1. Se você planeja incluir grupos públicos em sua regra de compartilhamento, confirme se os grupos apropriados foram criados.
2. Em Configuração, insira *Configurações de compartilhamento* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de compartilhamento**.
3. Na lista relacionada Regras de compartilhamento de caso, clique em **Novo**.
4. Insira **Nome do rótulo** e **Nome de regra**. O Rótulo é o rótulo de regra de compartilhamento conforme esta aparece na interface do usuário. O Nome da regra é um nome exclusivo usado pela API e pelos pacotes gerenciados.
5. Insira a **Descrição**. Esse campo descreve a regra de compartilhamento. É opcional e pode conter até 1000 caracteres.
6. Selecione um tipo de regra.
7. Dependendo do tipo de regra selecionado, proceda da seguinte forma:
   - Baseado no proprietário do registro — Na linha pertencente aos membros de, especifique os usuários cujos registros serão compartilhados: selecione uma categoria na primeira lista suspensa e um grupo de usuários na segunda lista suspensa (ou campo de pesquisa, se a sua organização tiver mais de 200 filas, grupos, papéis ou territórios).
   - Baseado em critérios—Especifique os critérios de Campo, Operador e Valor aos quais os registros devem corresponder para serem incluídos na regra de compartilhamento. Os campos disponíveis dependem do objeto selecionado, e o valor é sempre um número literal ou string. Clique em **Adicionar lógica de filtro...** para alterar o relacionamento E padrão entre cada filtro.

     Nota: Para usar um campo que não é suportado por regras de compartilhamento baseadas em critérios, você pode criar uma regra de fluxo de trabalho ou um acionador do Apex para copiar o valor do campo em um campo de texto ou numérico, e usar esse campo como critério.
8. Na linha Compartilhar com, especifique os usuários que têm acesso aos dados: selecione uma categoria na primeira lista suspensa e um grupo de usuários na segunda lista suspensa ou no campo de pesquisa.
9. Selecione a configuração de acesso de compartilhamento para os usuários.

Configuração de acesso	Descrição
Somente leitura	Os usuários podem exibir os registros, mas não os atualizar.
Leitura/Gravação	Os usuários podem exibir e atualizar os registros.

10. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral das regras de compartilhamento

Categorias de regra de compartilhamento

Editando regras de compartilhamento de caso

Para regras de compartilhamento baseadas no proprietário, você só pode editar as configurações de acesso de compartilhamento. Para regras de compartilhamento baseadas em outros critérios, você pode editar os critérios e as configurações de acesso de compartilhamento.

1. Em Configuração, insira *Configurações de compartilhamento* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de compartilhamento**.
2. Na lista relacionada Regras de compartilhamento de caso, clique em **Editar** ao lado da regra que você deseja alterar.
3. Altere o Rótulo e o Nome da Regra, se desejar.
4. Se você tiver selecionado uma regra baseada no proprietário, vá para a próxima etapa.

   Se você tiver selecionado uma regra baseada em critérios, especifique os critérios aos quais os registros devem corresponder para serem incluídos na regra de compartilhamento. Os campos disponíveis dependem do objeto selecionado, e o valor deve ser um número literal ou string. Clique em **Adicionar lógica de filtro...** para alterar o relacionamento E padrão entre cada filtro.
5. Selecione a configuração de acesso de compartilhamento para os usuários.

Configuração de acesso	Descrição
Somente leitura	Os usuários podem exibir os registros, mas não os atualizar.
Leitura/Gravação	Os usuários podem exibir e atualizar os registros.

6. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar regras de compartilhamento:
- "Gerenciar compartilhamento"

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral das regras de compartilhamento
Categorias de regra de compartilhamento

Criando regras de compartilhamento de campanha

As regras de compartilhamento de campanha podem ser baseadas no proprietário do registro ou em outros critérios, incluindo tipo de registro e determinados valores de campo. Você pode definir até 300 regras de compartilhamento de campanha, incluindo até 50 regras de compartilhamento baseadas em critérios.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edição **Professional** por um custo adicional e edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar regras de compartilhamento:
- "Gerenciar compartilhamento"

1. Se você planeja incluir grupos públicos em sua regra de compartilhamento, confirme se os grupos apropriados foram criados.
2. Em Configuração, insira *Configurações de compartilhamento* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de compartilhamento**.
3. Na lista relacionada Regras de compartilhamento de campanha, clique em **Novo**.
4. Insira **Nome do rótulo** e **Nome de regra**. O Rótulo é o rótulo de regra de compartilhamento conforme esta aparece na interface do usuário. O Nome da regra é um nome exclusivo usado pela API e pelos pacotes gerenciados.
5. Insira a **Descrição**. Esse campo descreve a regra de compartilhamento. É opcional e pode conter até 1000 caracteres.
6. Selecione um tipo de regra.
7. Dependendo do tipo de regra selecionado, proceda da seguinte forma:
   - Baseado no proprietário do registro — Na linha pertencente aos membros de, especifique os usuários cujos registros serão compartilhados: selecione uma categoria na primeira lista suspensa e um grupo de usuários na segunda lista suspensa (ou campo de pesquisa, se a sua organização tiver mais de 200 filas, grupos, papéis ou territórios).
   - Baseado em critérios—Especifique os critérios de Campo, Operador e Valor aos quais os registros devem corresponder para serem incluídos na regra de compartilhamento. Os campos disponíveis dependem do objeto selecionado, e o valor é sempre um número literal ou string. Clique em **Adicionar lógica de filtro...** para alterar o relacionamento E padrão entre cada filtro.

     Nota: Para usar um campo que não é suportado por regras de compartilhamento baseadas em critérios, você pode criar uma regra de fluxo de trabalho ou um acionador do Apex para copiar o valor do campo em um campo de texto ou numérico, e usar esse campo como critério.
8. Na linha Compartilhar com, especifique os usuários que têm acesso aos dados: selecione uma categoria na primeira lista suspensa e um grupo de usuários na segunda lista suspensa ou no campo de pesquisa.
9. Selecione a configuração de acesso de compartilhamento para os usuários.

Configuração de acesso	Descrição
Somente leitura	Os usuários podem exibir os registros, mas não os atualizar.
Leitura/Gravação	Os usuários podem exibir e atualizar os registros.
Acesso total	Qualquer usuário no grupo, papel ou território selecionado pode exibir, editar, transferir, excluir e compartilhar o registro, exatamente como o proprietário do registro. Com uma regra de compartilhamento de Acesso total, os usuários também poderão exibir, editar, excluir e fechar as atividades associadas ao registro, se a configuração de compartilhamento de toda a organização para atividades estiver definida como Controlado pelo pai.

10. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral das regras de compartilhamento

Categorias de regra de compartilhamento

Editando regras de compartilhamento de campanha

Para regras de compartilhamento baseadas no proprietário, você só pode editar as configurações de acesso de compartilhamento. Para regras de compartilhamento baseadas em outros critérios, você pode editar os critérios e as configurações de acesso de compartilhamento.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edição **Professional** por um custo adicional e edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar regras de compartilhamento:

- "Gerenciar compartilhamento"

1. Em Configuração, insira *Configurações de compartilhamento* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de compartilhamento**.
2. Na lista relacionada Regras de compartilhamento de campanha, clique em **Editar** ao lado da regra que você deseja alterar.
3. Altere o Rótulo e o Nome da Regra, se desejar.
4. Se você tiver selecionado uma regra baseada no proprietário, vá para a próxima etapa.

   Se você tiver selecionado uma regra baseada em critérios, especifique os critérios aos quais os registros devem corresponder para serem incluídos na regra de compartilhamento. Os campos disponíveis dependem do objeto selecionado, e o valor deve ser um número literal ou string. Clique em **Adicionar lógica de filtro...** para alterar o relacionamento E padrão entre cada filtro.
5. Selecione a configuração de acesso de compartilhamento para os usuários.

Configuração de acesso	Descrição
Somente leitura	Os usuários podem exibir os registros, mas não os atualizar.
Leitura/Gravação	Os usuários podem exibir e atualizar os registros.
Acesso total	Qualquer usuário no grupo, papel ou território selecionado pode exibir, editar, transferir, excluir e compartilhar o registro, exatamente como o proprietário do registro. Com uma regra de compartilhamento de Acesso total, os usuários também poderão exibir, editar, excluir e fechar as atividades associadas ao registro, se a configuração de compartilhamento de toda a organização para atividades estiver definida como Controlado pelo pai.

6. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral das regras de compartilhamento

Categorias de regra de compartilhamento

Criando regras de compartilhamento texto rápido

Para criar regras de compartilhamento de texto rápido:

1. Se você planeja incluir grupos públicos em sua regra de compartilhamento, confirme se os grupos apropriados foram criados.
2. Em Configuração, insira *Configurações de compartilhamento* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de compartilhamento**.
3. Na lista relacionada de Regras de compartilhamento de Texto rápido, clique em **Novo**.
4. Insira **Nome do rótulo** e **Nome de regra**. O Rótulo é o rótulo de regra de compartilhamento conforme esta aparece na interface do usuário. O Nome da regra é um nome exclusivo usado pela API e pelos pacotes gerenciados.
5. Insira a **Descrição**. Esse campo descreve a regra de compartilhamento. É opcional e pode conter até 1000 caracteres.
6. No Texto rápido: pertencente a membros da linha, especifique os usuários que são proprietários dos dados selecionando uma categoria da primeira lista suspensa e um grupo de usuários da segunda lista suspensa.
7. Na linha Compartilhar com, especifique os usuários que têm acesso aos dados: selecione uma categoria na primeira lista suspensa e um grupo de usuários na segunda lista suspensa ou no campo de pesquisa.
8. Selecione a configuração de acesso de compartilhamento para os usuários.

Configuração de acesso	Descrição
Somente leitura	Os usuários podem exibir os registros, mas não os atualizar.
Leitura/Gravação	Os usuários podem exibir e atualizar os registros.

9. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar regras de compartilhamento:
- "Gerenciar compartilhamento"

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral das regras de compartilhamento
Categorias de regra de compartilhamento

Criando regras de compartilhamento de objeto personalizado

As regras de compartilhamento de objeto personalizado podem ser baseadas no proprietário do registro ou em outros critérios, incluindo tipo de registro e determinados valores de campo. Você pode definir até 300 regras de compartilhamento de objeto personalizado, incluindo até 50 regras de compartilhamento baseadas em critérios.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar regras de compartilhamento:
- "Gerenciar compartilhamento"

1. Se você planeja incluir grupos públicos em sua regra de compartilhamento, confirme se os grupos apropriados foram criados.
2. Em Configuração, insira *Configurações de compartilhamento* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações de compartilhamento**.
3. Na lista relacionada Regras de compartilhamento para o objeto personalizado, clique em **Novo**.
4. Insira o Rótulo e o Nome da regra. O Rótulo é o rótulo de regra de compartilhamento conforme esta aparece na interface do usuário. O Nome da regra é um nome exclusivo usado pela API e pelos pacotes gerenciados.
5. Insira a **Descrição**. Esse campo descreve a regra de compartilhamento. É opcional e pode conter até 1000 caracteres.
6. Selecione um tipo de regra.
7. Dependendo do tipo de regra selecionado, proceda da seguinte forma:
   - `Baseado no proprietário do registro` — Na linha `pertencente aos membros de`, especifique os usuários cujos registros serão compartilhados: selecione uma categoria na primeira lista suspensa e um grupo de usuários na segunda lista suspensa (ou campo de pesquisa, se a sua organização tiver mais de 200 filas, grupos, papéis ou territórios).
   - `Baseado em critérios`—Especifique os critérios de Campo, Operador e Valor aos quais os registros devem corresponder para serem incluídos na regra de compartilhamento. Os campos disponíveis dependem do objeto selecionado, e o valor é sempre um número literal ou string. Clique em **Adicionar lógica de filtro...** para alterar o relacionamento E padrão entre cada filtro.

     Nota: Para usar um campo que não é suportado por regras de compartilhamento baseadas em critérios, você pode criar uma regra de fluxo de trabalho ou um acionador do Apex para copiar o valor do campo em um campo de texto ou numérico, e usar esse campo como critério.
8. Na linha `Compartilhar com`, especifique os usuários que têm acesso aos dados: selecione uma categoria na primeira lista suspensa e um grupo de usuários na segunda lista suspensa ou no campo de pesquisa.
9. Selecione a configuração de acesso de compartilhamento para os usuários.

Configuração de acesso	Descrição
Somente leitura	Os usuários podem exibir os registros, mas não os atualizar.
Leitura/Gravação	Os usuários podem exibir e atualizar os registros.

10. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral das regras de compartilhamento

Categorias de regra de compartilhamento

Editando regras de compartilhamento de objeto personalizado

Para regras de compartilhamento baseadas no proprietário, você só pode editar as configurações de acesso de compartilhamento. Para regras de compartilhamento baseadas em outros critérios, você pode editar os critérios e as configurações de acesso de compartilhamento.

1. Em Configuração, insira *Configurações de compartilhamento* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de compartilhamento**.
2. Na lista relacionada Regras de compartilhamento para o objeto personalizado, clique em **Editar** ao lado da regra que você deseja alterar.
3. Altere o Rótulo e o Nome da Regra, se desejar.
4. Se você tiver selecionado uma regra baseada no proprietário, vá para a próxima etapa.

   Se você tiver selecionado uma regra baseada em critérios, especifique os critérios aos quais os registros devem corresponder para serem incluídos na regra de compartilhamento. Os campos disponíveis dependem do objeto selecionado, e o valor deve ser um número literal ou string. Clique em **Adicionar lógica de filtro...** para alterar o relacionamento E padrão entre cada filtro.
5. Selecione a configuração de acesso de compartilhamento para os usuários.

Configuração de acesso	Descrição
Somente leitura	Os usuários podem exibir os registros, mas não os atualizar.
Leitura/Gravação	Os usuários podem exibir e atualizar os registros.

6. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar regras de compartilhamento:
- "Gerenciar compartilhamento"

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral das regras de compartilhamento

Categorias de regra de compartilhamento

Criação de regras de compartilhamento de pedidos

As regras de compartilhamento de pedidos podem se basear no proprietário do registro ou em outros critérios, como o tipo de registro e determinados valores de campo. É possível definir até 300 regras de compartilhamento de pedido, incluindo até 50 regras de compartilhamento baseadas em critérios.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar regras de compartilhamento:
- "Gerenciar compartilhamento"

1. Se você planeja incluir grupos públicos em sua regra de compartilhamento, confirme se os grupos apropriados foram criados.
2. Em Configuração, insira *Configurações de compartilhamento* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações de compartilhamento**.
3. Na lista relacionada Regras de compartilhamento de pedidos, clique em **Novo**.
4. Insira **Nome do rótulo** e **Nome de regra**. O Rótulo é o rótulo de regra de compartilhamento conforme esta aparece na interface do usuário. O Nome da regra é um nome exclusivo usado pela API e pelos pacotes gerenciados.
5. Insira a **Descrição**. Esse campo descreve a regra de compartilhamento. É opcional e pode conter até 1000 caracteres.
6. Selecione um tipo de regra.
7. Dependendo do tipo de regra selecionado, proceda da seguinte forma:
   - `Baseado no proprietário do registro` — Na linha `pertencente aos membros de`, especifique os usuários cujos registros serão compartilhados: selecione uma categoria na primeira lista suspensa e um grupo de usuários na segunda lista suspensa (ou campo de pesquisa, se a sua organização tiver mais de 200 filas, grupos, papéis ou territórios).
   - `Baseado em critérios`—Especifique os critérios de Campo, Operador e Valor aos quais os registros devem corresponder para serem incluídos na regra de compartilhamento. Os campos disponíveis dependem do objeto selecionado, e o valor é sempre um número literal ou string. Clique em **Adicionar lógica de filtro...** para alterar o relacionamento E padrão entre cada filtro.

     Nota: Para usar um campo que não é suportado por regras de compartilhamento baseadas em critérios, você pode criar uma regra de fluxo de trabalho ou um acionador do Apex para copiar o valor do campo em um campo de texto ou numérico, e usar esse campo como critério.
8. Na linha `Compartilhar com`, especifique os usuários que têm acesso aos dados: selecione uma categoria na primeira lista suspensa e um grupo de usuários na segunda lista suspensa ou no campo de pesquisa.
9. Selecione a configuração de acesso de compartilhamento para os usuários.

Configuração de acesso	Descrição
Somente leitura	Os usuários podem exibir os registros, mas não os atualizar.
Leitura/Gravação	Os usuários podem exibir e atualizar os registros.

10. Clique em **Salvar**.

Edição de regras de compartilhamento de pedidos

Para regras de compartilhamento baseadas no proprietário, você só pode editar as configurações de acesso de compartilhamento. Para regras de compartilhamento baseadas em outros critérios, você pode editar os critérios e as configurações de acesso de compartilhamento.

1. Em Configuração, insira *Configurações de compartilhamento* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de compartilhamento**.
2. Na lista relacionada Regras de compartilhamento de pedidos, clique em **Editar** ao lado da regra que deseja alterar.
3. Altere o Rótulo e o Nome da Regra, se desejar.
4. Se você tiver selecionado uma regra baseada no proprietário, vá para a próxima etapa.

   Se você tiver selecionado uma regra baseada em critérios, especifique os critérios aos quais os registros devem corresponder para serem incluídos na regra de compartilhamento. Os campos disponíveis dependem do objeto selecionado, e o valor deve ser um número literal ou string. Clique em **Adicionar lógica de filtro...** para alterar o relacionamento E padrão entre cada filtro.
5. Selecione a configuração de acesso de compartilhamento para os usuários.

Configuração de acesso	Descrição
Somente leitura	Os usuários podem exibir os registros, mas não os atualizar.
Leitura/Gravação	Os usuários podem exibir e atualizar os registros.

6. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar regras de compartilhamento:
- "Gerenciar compartilhamento"

Criando regras de compartilhamento de solicitações de provisionamento de usuários

As regras de compartilhamento de solicitações de provisionamento de usuários só podem ser baseadas no proprietário do registro. Não é possível criar regras de compartilhamento de solicitações de provisionamento de usuários baseadas em critérios. Você pode definir até 300 regras de compartilhamento de solicitações de provisionamento de usuários.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar regras de compartilhamento de solicitações de provisionamento de usuários:

- "Gerenciar compartilhamento" e "Usar recursos de identidade"

1. Se você planeja incluir grupos públicos em sua regra de compartilhamento, confirme se os grupos apropriados foram criados.
2. Em Configuração, insira *`Configurações de compartilhamento`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações de compartilhamento**.
3. Na lista relacionada Regras de compartilhamento de solicitações de provisionamento de usuários, clique em **Novo**.
4. Insira **Nome do rótulo** e **Nome de regra**. O Rótulo é o rótulo de regra de compartilhamento conforme esta aparece na interface do usuário. O Nome da regra é um nome exclusivo usado pela API e pelos pacotes gerenciados.
5. Insira a **Descrição**. Esse campo descreve a regra de compartilhamento. É opcional e pode conter até 1000 caracteres.
6. Na linha `pertencente aos membros de`, especifique os usuários cujos registros são compartilhados. Selecione uma categoria na primeira lista suspensa e um grupo de usuários na segunda lista suspensa (ou campo de pesquisa, se a sua organização tiver mais de 200 filas, grupos, papéis ou territórios).
7. Na linha `Compartilhar com`, especifique os usuários que têm acesso aos dados: selecione uma categoria na primeira lista suspensa e um grupo de usuários na segunda lista suspensa ou no campo de pesquisa.
8. Selecione a configuração de acesso de compartilhamento para os usuários.

Configuração de acesso	Descrição
Somente leitura	Os usuários podem exibir os registros, mas não os atualizar.
Leitura/Gravação	Os usuários podem exibir e atualizar os registros.

9. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral das regras de compartilhamento

Categorias de regra de compartilhamento

Editando regras de compartilhamento de solicitações de provisionamento de usuários

Editando regras de compartilhamento de solicitações de provisionamento de usuários

Para regras de compartilhamento baseadas em um proprietário, você pode editar somente as configurações de acesso de compartilhamento. Não é possível criar regras de compartilhamento de solicitações de provisionamento de usuários baseadas em critérios.

1. Em Configuração, insira *Configurações de compartilhamento* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de compartilhamento**.
2. Na lista relacionada Regras de compartilhamento de solicitações de provisionamento de usuários, clique em **Editar** ao lado da regra que deseja alterar.
3. Altere o Rótulo e o Nome da Regra, se desejar.
4. Selecione a configuração de acesso de compartilhamento para os usuários.

Configuração de acesso	Descrição
Somente leitura	Os usuários podem exibir os registros, mas não os atualizar.
Leitura/Gravação	Os usuários podem exibir e atualizar os registros.

5. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral das regras de compartilhamento

Categorias de regra de compartilhamento

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar regras de compartilhamento:

- "Gerenciar compartilhamento"

Considerações de compartilhamento

Com as regras de compartilhamento, você pode conceder seletivamente o acesso aos dados para conjuntos definidos de usuários. Consulte as notas a seguir antes de usar as regras de compartilhamento:

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

As regras de compartilhamento da conta e do contato estão disponíveis em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

As regras de compartilhamento de território de conta, caso, lead, oportunidade, pedido e objeto personalizado estão disponíveis em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

As regras de compartilhamento de campanhas estão disponíveis na edição **Professional** por um custo adicional e nas edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Apenas regras de compartilhamento de objeto personalizado estão disponíveis em **Database.com**

Concedendo acesso

- Você pode usar as regras de compartilhamento para conceder maior acesso aos dados. Não é possível restringir o acesso abaixo dos níveis de acesso padrão da organização.
- Se diversas regras de compartilhamento dão a um usuário diferentes níveis de acesso a um registro, o usuário recebe o nível de acesso mais elevado.
- As regras de compartilhamento concedem automaticamente acesso adicional a registros relacionados. Por exemplo, as regras de compartilhamento de oportunidade concedem aos membros de grupos ou papéis acesso à conta associada à oportunidade compartilhada, caso eles ainda não o tenham. Da mesma maneira, regras de compartilhamento de contato e de caso fornecem aos membros de grupos ou papéis acesso à conta associada também.
- Usuários na hierarquia de papéis recebem automaticamente o mesmo acesso que usuários abaixo deles na hierarquia têm de uma regra de compartilhamento, desde que o objeto seja um objeto padrão ou a opção **Conceder acesso usando hierarquias** esteja selecionada.
- Independentemente das regras de compartilhamento, os usuários podem, no mínimo, ver as contas em seus territórios. Além disso, os usuários podem receber acesso para ver e editar os contatos, oportunidades e casos associados às contas de seus territórios.

Atualizando

- Criar uma regra de compartilhamento baseada em um proprietário com os mesmos grupos de origem e destino de uma regra existente substitui a regra existente.
- Assim que uma regra de compartilhamento for salva, não será possível alterar as configurações do campo `Compartilhar com` ao editar a regra de compartilhamento.
- Regras de compartilhamento se aplicam a todos os registros novos e existentes que correspondem à definição do conjunto de dados de origem.
- As regras de compartilhamento se aplicam a usuários ativos e inativos.
- Quando você altera os níveis de acesso para uma regra de compartilhamento, todos os registros existentes são atualizados automaticamente para refletir os novos níveis de acesso.
- Quando você exclui uma regra de compartilhamento, o acesso de compartilhamento criado por essa regra é removido automaticamente.
- Quando você modifica quais usuários estão em um grupo, papel ou território, as regras de compartilhamento são reavaliadas para adicionar ou remover acesso, conforme necessário.
- Quando você transfere registros de um usuário para outro, as regras de compartilhamento são reavaliadas para adicionar ou remover acesso aos registros transferidos, conforme necessário.
- Fazer alterações nas regras de compartilhamento pode requerer a alteração de um grande número de registros de uma só vez. Para processar essas alterações com eficiência, sua solicitação poderá entrar em uma fila e você receberá uma notificação por email após a conclusão do processo.
- Regras de compartilhamento de leads não concederão acesso automaticamente às informações de leads após eles serem convertidos em registros de conta, contato e oportunidade.

Usuários do portal

- Você pode criar regras para compartilhar registros entre a maioria dos tipos de usuários do Portal de clientes e usuários do Salesforce. Da mesma maneira, você pode criar regras de compartilhamento entre usuários do Portal de clientes de contas diferentes, já que eles têm a licença de usuário Gerente do portal de clientes. No entanto, não é possível incluir usuários do portal de alto volume nas regras de compartilhamento porque eles não têm papéis e não podem estar em grupos públicos.
- Você pode facilmente converter regras de compartilhamento que incluem Papéis, Internos e Subordinados do portal para incluir Papéis e Subordinados internos em vez de usar o Assistente de conversão do acesso do usuário do portal. Além disso, você pode usar esse assistente para converter qualquer relatório, painel e pastas de documento publicamente acessíveis em pastas que possam ser acessadas por todos os usuários, exceto os usuários do portal.

Campos de pacote gerenciado

Se uma regra de compartilhamento baseada em critérios faz referência a um campo de um pacote gerenciado licenciado cuja licença expirou, `(expirado)` é anexado ao rótulo do campo. O rótulo do campo é exibido na lista suspensa do campo na página de definição da regra em Configuração. Regras de compartilhamento baseadas em critérios que fazem referência a campos expirados não são recalculadas e novos registros não são compartilhados com base nessas regras. No entanto, o compartilhamento de registros existentes antes da expiração do pacote é preservado.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral das regras de compartilhamento

Visão geral do compartilhamento de usuário

Controle quem vê quem na organização com a funcionalidade de compartilhamento padrão.

Veja como definir o Compartilhamento de usuários na sua organização.

O compartilhamento de usuário permite mostrar ou ocultar um usuário interno ou externo de outro usuário em sua organização. Por exemplo, talvez você seja um fabricante que precisa incluir todos os revendedores em sua organização, mas impedindo-os de ver ou interagir uns com os outros. Poderá configurar os padrões para toda a organização do objeto do usuário como Privado. Em seguida, abra o acesso entre grupos de revendedores que precisam ver e interagir uns com os outros na organização por meio de regras de compartilhamento ou compartilhamento manual.

Com o compartilhamento de usuário, é possível:

- Atribuir a permissão "Exibir todos os usuários" aos usuários que precisam ver ou interagir com todos os usuários. Essa permissão é ativada automaticamente para os usuários que possuem a permissão "Gerenciar usuários".
- Configure o padrão para toda a organização de registros de usuários como Particular ou de Somente leitura pública.
- Criar regras de compartilhamento de usuário com base em associação de grupo ou outros critérios.
- Crie compartilhamentos manuais para que os registros de usuário abram o acesso a usuários ou grupos individuais.
- Controlar a visibilidade de usuários externos em portais e comunidades de clientes ou parceiros.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Compartilhamento manual, portais e comunidades disponíveis em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

CONSULTE TAMBÉM:

Entendendo o compartilhamento de usuário

Restaurando padrões de visibilidade do usuário

Controlando quem os usuários de comunidade ou portal podem ver

Entendendo o compartilhamento de usuário

Configure padrões para toda a organização para registros de usuário internos e externos. Em seguida, amplie o acesso usando regras de compartilhamento com base na associação a grupos públicos, papéis ou territórios, ou use o compartilhamento manual para compartilhar registros de usuários individuais com outros usuários ou grupos.

Quando o compartilhamento de usuário é ativado, os usuários podem ver outros usuários em pesquisas, modos de exibição de lista, e assim por diante apenas se tiverem acesso de Leitura para esses usuários.

Leia estas considerações antes de implementar o compartilhamento de usuário.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Compartilhamento manual disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Permissão "Exibir todos os usuários"

Essa permissão pode ser atribuída a usuários que precisam de acesso de Leitura a todos os usuários, independentemente das configurações de compartilhamento. Se você já tem a permissão "Gerenciar usuários", receberá automaticamente a permissão "Exibir todos os usuários".

Padrões para toda a organização de registros de usuário

Essa configuração assume o padrão Privado para usuários externos e Somente leitura pública para usuários internos. Quando o acesso padrão é configurado como Privado, os usuários podem ler e editar apenas seus próprios registros de usuário. Os usuários com subordinados na hierarquia de papéis mantêm o acesso de leitura aos registros de usuário desses subordinados.

Regras de compartilhamento de usuário

As considerações sobre as regras de compartilhamento gerais se aplicam às regras de compartilhamento de usuário. As regras de compartilhamento de usuário são baseadas na associação de grupo público, papel ou território. Cada regra de compartilhamento compartilha membros de um grupo de origem com os do grupo de destino. É necessário criar os grupos públicos, papéis ou territórios apropriados antes de criar suas regras de compartilhamento. Os usuários herdam o mesmo acesso dos usuários abaixo deles na hierarquia de papéis.

Compartilhamento manual de registros de usuário

O compartilhamento manual pode conceder acesso de leitura ou edição a um usuário individual, mas somente se o acesso for maior do que o acesso padrão do usuário de destino. Os usuários herdam o mesmo acesso dos usuários abaixo deles na hierarquia de papéis. O compartilhamento gerenciado por Apex não é suportado.

Compartilhamento de usuário para usuários externos

Os usuários com a permissão "Gerenciar usuários externos" têm acesso a registro de usuários externos para usuários de portal de Gerenciamento de relacionamento de parceiro, Suporte ao cliente e Autoatendimento do cliente, independentemente de regras de compartilhamento ou configurações padrão em toda a organização para os registros de usuário. A permissão "Gerenciar usuários externos" não concede acesso a convidado ou a usuários externos do Chatter.

Compatibilidade de compartilhamento de usuário

Quando o padrão de toda a organização do objeto de usuário for definido como Privado, o Compartilhamento de usuário não suportará totalmente esses recursos.

- O Chatter Messenger não está disponível para usuários externos. Ele está disponível para usuários internos apenas quando o padrão para toda a organização para o objeto de usuário for Somente leitura pública.
- Previsões personalizáveis — Os usuários com a permissão "Exibir todas as previsões" podem ver usuários aos quais eles não têm acesso.
- Salesforce CRM Content — Um usuário que pode criar bibliotecas pode ver os usuários aos quais não tem acesso ao adicionar membros da biblioteca.

- Tipos de relatório padrão — Alguns relatórios baseados em tipos de relatório padrão expõem dados de usuários para quem o usuário não tem acesso. Para obter mais informações, consulte Controlar a visibilidade do relatório padrão.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral do compartilhamento de usuário

Definir padrões de compartilhamento para toda a organização para registros de usuários

Defina os padrões de compartilhamento para toda a organização para o objeto do usuário antes de abrir o acesso.

Para registros de usuário, é possível definir o padrão de compartilhamento de toda a organização como Privado ou Somente leitura pública. O padrão deve ser definido como Privado se houver pelo menos um usuário que não deve ver um registro.

Digamos que sua organização tenha usuários internos (funcionários e agentes de vendas) e externos (clientes/usuários do portal) sob diferentes agentes de vendas ou contas de portal, com estes requisitos:

- Os funcionários podem ver todos.
- Os agentes de vendas podem ver apenas os funcionários, outros agentes e seus próprios registros de usuários clientes.
- Os clientes podem ver outros clientes somente se estiverem sob o mesmo agente ou conta de portal.

Para atender a esses requisitos, defina o acesso externo padrão como Privado e amplie o acesso usando regras de compartilhamento, compartilhamento manual ou permissões de usuário.

Quando o recurso é ativado pela primeira vez, a configuração de acesso padrão é Privado para usuários externos. O padrão para usuários internos é Somente leitura pública. Para alterar os padrões de toda a organização para acesso externo ao objeto de usuário:

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para definir o acesso de compartilhamento padrão:
- "Gerenciar compartilhamento"

1. Em Configuração, insira *Configurações de compartilhamento* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações de compartilhamento**.
2. Clique em **Editar** na área Padrões para toda a organização.
3. Selecione o acesso externo e interno padrão que deseja usar para os registros de usuários.

   O acesso padrão externo deve ser mais restritivo ou equivalente ao acesso padrão interno.
4. Clique em **Salvar**.

   Os usuários têm acesso de Leitura àqueles abaixo deles na hierarquia de papéis e acesso total ao próprio registro de usuário.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de padrões externos para toda a organização

Controlando quem os usuários de comunidade ou portal podem ver

Visão geral do compartilhamento de usuário

Criando regras de compartilhamento de usuário

Compartilhe membros de um grupo com membros de outro grupo ou compartilhe usuários com base em critérios.

As regras de compartilhamento de usuários podem ser baseadas em associação a grupos públicos, papéis ou territórios, ou em outros critérios, como departamento e cargo. Por padrão, é possível definir até 300 regras de compartilhamento de usuário, incluindo até 50 regras de compartilhamento baseadas em critérios. Entre em contato com a Salesforce para obter informações sobre como aumentar esses limites.

As regras de compartilhamento de usuário baseadas na associação permitem que os registros de usuários pertencentes a membros de um grupo sejam compartilhados com membros de outro grupo. Antes de ser possível criar uma regra de compartilhamento de usuário baseada em associação, confirme se os grupos apropriados foram criados.

Os usuários herdam o mesmo acesso dos usuários abaixo deles na hierarquia de papéis.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar regras de compartilhamento:
- "Gerenciar compartilhamento"

1. Em Configuração, insira *`Configurações de compartilhamento`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações de compartilhamento**.
2. Na lista relacionada Regras de compartilhamento de usuário, clique em **Novo**.
3. Digite o **Nome do rótulo** e clique no campo **Nome da regra** para preenchê-la automaticamente.
4. Insira a **Descrição**. Esse campo descreve a regra de compartilhamento. É opcional e pode conter até 1000 caracteres.
5. Selecione um tipo de regra.
6. Dependendo do tipo de regra selecionado, proceda da seguinte forma:
   a. `Com base na associação do grupo` — Os usuários que são membros de um grupo podem ser compartilhados com membros de outro grupo. Na linha `Usuários que são membros de`, selecione uma categoria na primeira lista suspensa e um conjunto de usuários na segunda lista suspensa (ou campo de pesquisa, se a sua organização tiver mais de 200 filas, grupos, papéis ou territórios).
   b. `Baseado em critérios`—Especifique os critérios de Campo, Operador e Valor aos quais os registros devem corresponder para serem incluídos na regra de compartilhamento. Os campos disponíveis dependem do objeto selecionado, e o valor é sempre um número literal ou string. Clique em **Adicionar lógica de filtro...** para alterar o relacionamento E padrão entre cada filtro.
7. Na linha `Compartilhar com`, especifique o grupo que deve ter acesso aos registros de usuário. Selecione uma categoria na primeira lista suspensa e um grupo de usuários na segunda lista suspensa ou no campo de pesquisa.
8. Selecione a configuração de acesso de compartilhamento para os usuários.

Configuração de acesso	Descrição
Somente leitura	Os usuários podem exibir os registros, mas não os atualizar. Eles podem ver os usuários-alvo em modos de exibição de lista, buscas, pesquisas e interagir com eles no Chatter.
Leitura/Gravação	Os usuários podem exibir e atualizar os registros.

9. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Editando regras de compartilhamento de usuário

Categorias de regra de compartilhamento

Visão geral do compartilhamento de usuário

Editando regras de compartilhamento de usuário

Para regras de compartilhamento de usuário com base na associação de grupos, papéis ou territórios, é possível editar apenas as configurações de acesso. Para regras de compartilhamento de usuário baseadas em outros critérios, é possível editar os critérios e as configurações de acesso.

1. Em Configuração, insira *Configurações de compartilhamento* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de compartilhamento**.
2. Na lista relacionada Regras de compartilhamento de usuário, clique em **Editar** ao lado da regra que deseja alterar.
3. Altere o Rótulo e o Nome da Regra, se desejar.
4. Se você selecionou uma regra baseada em associação de grupo, prossiga para a próxima etapa. Se você tiver selecionado uma regra baseada em critérios, especifique os critérios aos quais os registros devem corresponder para serem incluídos na regra de compartilhamento. Os campos disponíveis dependem do objeto selecionado, e o valor deve ser um número literal ou string. Clique em **Adicionar lógica de filtro...** para alterar o relacionamento E padrão entre cada filtro.
5. Selecione a configuração de acesso de compartilhamento para os usuários. O nível **Acesso de usuário** aplica-se aos usuários membros dos grupos com os quais eles estão sendo compartilhados.

Configuração de acesso	Descrição
Somente leitura	Os usuários podem exibir os registros, mas não os atualizar.
Leitura/Gravação	Os usuários podem exibir e atualizar os registros.

6. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral do compartilhamento de usuário

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar regras de compartilhamento:

- "Gerenciar compartilhamento"

Compartilhar registros do usuário

O administrador define o modelo de compartilhamento e os níveis de acesso padrão para os registros de usuários da organização. Se o acesso padrão em toda a organização for configurado como Particular ou Público somente leitura, é possível estender os privilégios de compartilhamento para seu próprio registro de usuário. Contudo, você não pode restringir o acesso abaixo dos níveis de acesso padrão da organização.

É possível compartilhar registros de usuários externos, como usuários da comunidade externos e usuários do portal de clientes ou do portal do parceiro. Também é possível compartilhar um registro de usuário interno com um usuário externo. Para exibir e gerenciar os detalhes de compartilhamento, clique em **Compartilhamento** na página de detalhe do usuário. A página Detalhes de compartilhamento lista os usuários, grupos, papéis e territórios que têm acesso de compartilhamento ao registro do usuário. Nessa página, você pode executar as seguintes tarefas.

- Para exibir uma lista filtrada de itens, selecione uma lista predefinida na lista suspensa `Exibir` ou clique em **Criar novo modo de exibição** para definir seus próprios modos de visualização personalizados. Para editar ou excluir qualquer exibição que você tenha criado, selecione-a na lista suspensa `Modo de exibição` e clique em **Editar**.
- Conceder acesso ao registro para outros usuários, grupos, papéis ou territórios clicando em **Adicionar**. Esse método de concessão de acesso também é conhecido como *compartilhamento manual* de registros de usuário.
- Editar ou excluir o compartilhamento manual clicando em **Editar** ou **Excluir** ao lado da regra.

O administrador pode desativar ou ativar o compartilhamento manual de registros de usuário para todos os usuários.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir os registros de usuários:
- "Leitura" nos registros de usuários

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral do compartilhamento de usuário

Diferenças entre o compartilhamento com usuários usando o compartilhamento manual e os conjuntos de compartilhamento

Conceder acesso a registros de usuário

Você pode conceder manualmente acesso aos seus registros de usuário para que outros possam acessá-los. Os usuários herdam as mesmas permissões de acesso dos usuários que estão abaixo deles na hierarquia de papéis. Conceder acesso a um registro de usuário torna a página de detalhes do usuário visível a outros. Além disso, o usuário torna-se visível em pesquisas, exibições de lista, consultas etc.

Você pode compartilhar seu registro do usuário manualmente se outros não puderem acessá-lo por meio de regras de compartilhamento, hierarquia de papéis ou padrões globais da organização. Se você obtiver acesso por mais de um método, o nível mais alto de acesso será mantido. Usuários do portal com alto volume podem ser compartilhados com outros usuários usando compartilhamentos manuais, mas não com regras de compartilhamento.

1. Em Configuração, insira *`Usuários`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Usuários**. Clique no nome do usuário que deseja compartilhar.
2. Na página Detalhes do usuário, clique em **Compartilhamento**.
3. Clique em **Adicionar**.
4. Na lista suspensa, selecione o grupo, usuário, papel ou território com o qual compartilhar.
5. Escolha quais usuários terão acesso adicionando-os à lista Compartilhar com.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para conceder acesso ao seu próprio registro de usuário:
- "Leitura" no usuário com quem você está compartilhando

6. Selecione o nível de acesso do registro que você está compartilhando.

   Os valores possíveis são Leitura/Gravação ou Somente leitura, dependendo dos padrões para toda a organização para os usuários. Você só pode conceder um nível de acesso mais alto que o padrão global da organização.

7. Clique em **Salvar**.
8. Para alterar o acesso ao registro, na página Detalhes de compartilhamento do usuário, clique em **Editar** ou **Excluir**.

Controlando quem os usuários de comunidade ou portal podem ver

Se sua organização tiver ativado uma comunidade e tiver licenças de portal fornecidas a ela, o Compartilhamento de usuário será ativado automaticamente. Quando o Compartilhamento de usuário está ativado, é possível escolher quais usuários que os usuários da comunidade podem ver por padrão. Se sua organização tiver Portais de clientes ou de parceiro, será possível escolher um padrão para eles também. Os usuários que podem ver uns aos outros podem interagir em todas as comunidades ou portais da sua organização. Por exemplo, se você quer uma comunidade mais privada, pode desmarcar a caixa de seleção **Visibilidade de usuários da comunidade** e usar outros recursos de compartilhamento, como regras de compartilhamento, compartilhamento manual ou acesso ao portal.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para definir a Visibilidade de usuários de portal e comunidade:

- "Gerenciar compartilhamento"

No caso de Comunidades e Portais, é possível escolher padrões diferentes.

Comunidades

O padrão inicial é permitir que os usuários da comunidade sejam vistos por todos os outros usuários internos e externos em comunidades das quais são membros. É possível alterar o padrão para permitir que os usuários externos nas comunidades sejam vistos apenas por si mesmos e por seus superiores na hierarquia de papéis. A configuração fornece acesso somente leitura e se aplica a todas as comunidades da sua organização.

A visibilidade para os usuários como resultado da **Preferência de visibilidade de usuários da comunidade** não é herdada pela hierarquia de funções. Se um gerente na hierarquia de papéis não for um membro da comunidade, mas seu subordinado for, o gerente não obtém acesso a outros membros da comunidade.

Portais

O padrão inicial é permitir que os usuários do portal sejam vistos por outros usuários do portal na mesma conta. É possível alterar o padrão para permitir que os usuários externos nos portais sejam vistos apenas por si mesmos e por seus superiores na hierarquia de papéis. A configuração fornece acesso somente leitura e se aplica a todos os portais da sua organização.

Nota: Os usuários do portal do parceiro também possuem acesso ao seu gerente de canal.

1. Em Configuração, insira *Configurações de compartilhamento* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de compartilhamento**.
2. Clique em **Editar** na área Padrões para toda a organização.
3. Desmarque a caixa de seleção **Visibilidade de usuários do portal** para permitir que os usuários sejam vistos apenas por si mesmos e por seus superiores. Ou marque a caixa de seleção para permitir que os usuários do portal sejam vistos por todos os outros usuários do portal na mesma conta.
4. No caso de **Visibilidade de usuários da comunidade**, desmarque a caixa de seleção para permitir que os usuários sejam vistos apenas por si mesmos e por seus superiores. Marque a caixa de seleção para permitir que os usuários da comunidade sejam vistos por todos os outros usuários das comunidades.

   Nota: Essa opção só aparece se comunidades do Salesforce estão ativadas.

5. Clique em **Salvar**.

Selecionar qualquer dessas opções é uma forma rápida de substituir uma configuração padrão de toda a organização de Privado para o acesso externo ao objeto Usuário para usuários de comunidade ou portal.

Após definir esses padrões, é possível ampliar de maneira seletiva o acesso aos usuários.

CONSULTE TAMBÉM:

- Definir padrões de compartilhamento para toda a organização para registros de usuários
- Criando regras de compartilhamento de usuário
- Controlar a visibilidade do relatório padrão
- Visão geral do compartilhamento de usuário

Controlar a visibilidade do relatório padrão

Mostre ou oculte relatórios padrão que podem expor dados de usuários para quem o usuário não tem acesso.

É possível controlar se os usuários podem ver relatórios com base nos tipos de relatório padrão que podem expor dados de usuários aos quais eles não têm acesso. Quando o compartilhamento de usuário é ativado pela primeira vez, todos os relatórios que contêm dados de usuários aos quais o usuário da visualização não tem acesso são ocultos.

1. Em Configuração, insira *Configurações de compartilhamento* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de compartilhamento**.
2. Clique em **Editar** na área Padrões para toda a organização.
3. Para permitir que os usuários exibam relatórios com base nos tipos de relatório padrão que podem expor dados de usuários aos quais eles não têm acesso, marque a caixa de seleção **Visibilidade do relatório padrão**. Ou oculte esses relatórios desmarcando essa caixa de seleção.
4. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para definir a visibilidade do relatório padrão:

- "Gerenciar compartilhamento"

Se o padrão para toda a organização para o objeto de usuário for Privado e a caixa de seleção Visibilidade do relatório padrão estiver marcada, um usuário de visualização poderá ver apenas os nomes dos usuários aos quais não tem acesso no relatório. Os detalhes do usuário, como nome de usuário e email, ficarão ocultos. Ao desmarcar a caixa de seleção **Visibilidade do relatório padrão**, os usuários com a permissão "Exibir todos os usuários" ainda poderão ver todos os relatórios baseados em tipos de relatório padrão. Todos os usuários também podem ver esses relatórios se o padrão para toda a organização para o objeto de usuário for Somente leitura pública.

Importante: Quando o compartilhamento analítico está em vigor, todos os usuários na organização obtêm acesso de Visualizador às pastas de relatório e painel compartilhadas com eles. Usuários que foram designados como Gerente ou Editor em uma pasta e usuários com permissões administrativas adicionais podem ter mais acesso. O acesso de cada usuário a pastas é baseado em uma combinação de permissões do usuário e acesso à pasta. Para garantir que as pastas de relatório padrão estejam ocultas quando necessário, remova o compartilhamento para todos os usuários das pastas. Depois, desmarque as caixas de seleção **Exibir painéis em pastas públicas** e **Exibir relatórios em pastas públicas** para os perfis de usuários.

CONSULTE TAMBÉM:

- Visão geral do compartilhamento de usuário
- Suporte a tipos de relatórios para compartilhamento de usuário

Controlar o compartilhamento manual para registros de usuários

Permitir ou impedir que usuários compartilhem seus próprios registros de usuário com outros usuários da organização.

É possível controlar se o botão **Compartilhamento** é exibido em páginas de detalhes de usuários. Esse botão permite que um usuário dê para outras pessoas o acesso ao seu próprio registro de usuário. É possível ocultar ou exibir esse botão para todos os usuários realizando as etapas a seguir.

1. Em Configuração, insira *Configurações de compartilhamento* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de compartilhamento**.
2. Clique em **Editar** na área Padrões para toda a organização.
3. Marque a caixa de seleção **Compartilhamento manual de registros de usuários** para exibir o botão **Compartilhamento** nas páginas de detalhes dos usuários, que lhes permite compartilhar seus registros. Ou desmarque a caixa de seleção para ocultar o botão, impedindo o compartilhamento de registros.
4. Clique em **Salvar**.

Quando o padrão para toda a organização dos usuários é definido como Público somente leitura, os usuários obtêm acesso de leitura a todos os outros registros de usuários, podem ver esses usuários em visualizações de pesquisa e lista e podem interagir com esses usuários no Chatter e em Comunidades.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ativar ou desativar o compartilhamento manual de registros de usuários:
- "Gerenciar usuários"

Exemplo: Por exemplo, um usuário parceiro quer colaborar com o representante de vendas em comunidades. Se você desmarcou a caixa de seleção Visibilidade de usuários da comunidade na página Configurações de compartilhamento, os usuários de comunidade só podem ser vistos por eles mesmos e seus superiores na hierarquia de funções. É possível usar o compartilhamento manual para dar ao parceiro o acesso de leitura ao representante de vendas usando o botão **Compartilhamento** na página de detalhes de usuário do representante. Esse acesso permite que as duas partes interajam e colaborem em comunidades.

CONSULTE TAMBÉM:

Controlando quem os usuários de comunidade ou portal podem ver

Restaurando padrões de visibilidade do usuário

O compartilhamento de usuário permite controlar quem vê quem na organização. É possível restaurar seus padrões se você já usou o compartilhamento de usuário anteriormente.

Para restaurar os padrões de visibilidade do usuário:

1. Em Configuração, insira *Configurações de compartilhamento* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de compartilhamento**.
2. Defina os padrões para toda a organização como Somente leitura pública para acesso interno e Privado para acesso externo.
3. Ative o acesso de usuário à conta do portal.

   Na página Configurações de compartilhamentos, marque a caixa de seleção **Visibilidade de usuário do portal**. Essa opção permite que os usuários do portal de clientes vejam outros usuários com a mesma conta de portal. Além disso, os usuários do portal do parceiro podem ver o proprietário da conta do portal.
4. Ative o acesso de membros da rede.

   Na página Configurações de compartilhamento, marque a caixa de seleção **Visibilidade do usuário da comunidade**. Essa opção permite que os membros da comunidade sejam vistos por todos os outros usuários das suas comunidades.
5. Remova as regras de compartilhamento de usuário.

   Na página Configurações de compartilhamento, clique em **Excluir** ao lado de todas as regras de compartilhamento de usuário disponíveis.
6. Remova o acesso HVPU dos registros de usuário.

   Na página Configuração de portal de clientes, clique em **Excluir** ao lado de todos os conjuntos de compartilhamento disponíveis para HVPUs.

Depois de a visibilidade do usuário ser restaurada aos padrões, todos os usuários internos são visíveis uns para os outros, os usuários de portal na mesma conta de portal são visíveis uns para os outros e os membros da comunidade na mesma comunidade são visíveis uns para os outros.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Portais e comunidades disponíveis em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para restaurar os padrões de visibilidade do usuário:

- "Gerenciar compartilhamento"

CONSULTE TAMBÉM:

Controlando quem os usuários de comunidade ou portal podem ver

Visão geral do compartilhamento de usuário

Suporte a tipos de relatórios para compartilhamento de usuário

Os relatórios baseados em tipos de relatório padrão podem expor dados de usuários para quem o usuário não tem acesso.

Os seguintes tipos de relatório podem expor dados de usuários para quem o usuário que os exibe não tem acesso.

- Contas
- Proprietários da conta
- Contas com patrimônios
- Contas com objetos personalizados
- Contas com parceiros

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

- Uso da API
- Campanhas com oportunidades
- Previsão personalizável: Histórico da previsão
- Previsão personalizável: Previsões de oportunidades
- Oportunidades de objeto personalizado com relatório de cotas
- Compromissos com convidados
- Oportunidade
- Histórico de campos de oportunidade
- Histórico de oportunidades
- Tendências de oportunidade
- Oportunidades e conexões
- Oportunidades com concorrentes
- Oportunidades com papéis de contato
- Oportunidades com papéis e produtos de contato
- Oportunidades com objetos personalizados
- Oportunidades com parceiros
- Oportunidades com produtos
- Oportunidades com produtos e agendas
- Oportunidades com cotações e documentos de cotações
- Oportunidades com cotações e itens de linhas de cotações
- Oportunidades com equipes de vendas
- Oportunidades com equipes de vendas e produtos
- Oportunidades divididas
- Oportunidades divididas com produtos
- Oportunidades divididas com produtos e agendas

Por padrão, esses relatórios são acessíveis apenas para usuários que tenham o acesso adequado. No entanto, é possível alterar a configuração de forma que os usuários sem acesso adequado aos usuários relevantes possam ver os relatórios.

Além disso, alguns relatórios podem exibir o papel de um usuário. Quando um usuário pode ver um registro, mas não tem acesso ao proprietário deste, ele poderá ver o papel do proprietário desses relatórios.

CONSULTE TAMBÉM:

Controlar a visibilidade do relatório padrão
Visão geral do compartilhamento de usuário

Diferenças entre o compartilhamento com usuários usando o compartilhamento manual e os conjuntos de compartilhamento

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

O compartilhamento manual e os conjuntos de compartilhamento dão acesso a grupos de usuários diferentes.

É possível controlar quem vê quem na organização, incluindo usuários internos e externos se o Compartilhamento de usuários estiver ativado para a organização. O compartilhamento manual e os conjuntos de compartilhamento fornecem um acesso adicional que vai além dos padrões e regras de compartilhamento de toda a organização. Usuários externos, como usuários de alto volume do portal ou de comunidade (HVPU), não têm papéis e não podem ser usados em regras de compartilhamento.

Exemplo: Dê a usuários internos e não HVPU o acesso a um usuário criando um compartilhamento manual por meio do botão Compartilhamento na página de detalhes do usuário em questão. Dê aos HVPUs o acesso a outros usuários criando um conjunto de compartilhamento para os seus portais ou comunidades.

A tabela a seguir mostra quando usar o compartilhamento manual e os conjuntos de compartilhamento.

	Usuários que obtêm acesso		
	Interno	**Não HVPU**[1]	**HVPU**[2]
Interno	Compartilhamento manual	Compartilhamento manual	Conjunto de compartilhamento
Não HVPU	Compartilhamento manual	Compartilhamento manual	Conjunto de compartilhamento
HVPU	Compartilhamento manual	Compartilhamento manual	Conjunto de compartilhamento

[1] Não HVPU designa um usuário externo que não está usando um perfil HVPU.

[2] HVPU designa um usuário externo que tem um destes perfis:

- Site autenticado
- Usuário de comunidade do cliente
- Usuário do login na comunidade do cliente
- Portal de clientes de alto volume
- Portal de alto volume
- Usuário do website autenticado excedente
- Usuário do portal de clientes de alto volume excedente

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral do compartilhamento de usuário

Compartilhar registros do usuário

Considerações de compartilhamento

Saiba como modelos de compartilhamento dão aos usuários acesso aos registros que não são de sua propriedade.

O modelo de compartilhamento é um relacionamento complexo entre hierarquias de papel, permissões de usuário, regras de compartilhamento e exceções para determinadas situações. Reveja as notas a seguir antes de configurar o seu modelo de compartilhamento:

Exceções do compartilhamento baseado em hierarquia de papéis

Os usuários sempre podem visualizar e editar todos os dados de propriedade ou compartilhados com usuários abaixo deles na hierarquia de papéis. Estas são algumas exceções:

- Uma opção em seu padrão definido para toda a organização permite que você ignore as hierarquias ao determinar acesso a dados.
- Os contatos não vinculados a uma conta são sempre privados. Apenas o proprietário do contato e os administradores podem exibi-lo. As regras de compartilhamento de contato não se aplicam a contatos particulares.
- Notas e anexos marcados como particulares na caixa de seleção `Particular` poderão ser acessados apenas pela pessoa que os anexou e pelos administradores.
- Os compromissos marcados como particulares na caixa de seleção `Particular` poderão ser acessados apenas por seu proprietário. Os outros usuários não poderão ver os detalhes do compromisso ao entrar no calendário do proprietário do compromisso. Contudo, usuários com a permissão "Exibir todos os dados" ou "Modificar todos os dados" poderão ver os detalhes de compromissos particulares em relatórios e pesquisas ou ao entrar nos calendários de outros usuários.
- Os usuários acima do proprietário de uma registro na hierarquia de papéis só podem ver ou editar os registros do proprietário se tiverem a permissão para "Ler" ou "Editar" o objeto para o tipo de registro
- A visibilidade para os usuários como resultado da **Preferência de visibilidade de usuários da comunidade** não é herdada pela hierarquia de funções. Se um gerente na hierarquia de papéis não for um membro da comunidade, mas seu subordinado for, o gerente não obtém acesso a outros membros da comunidade. Isso se aplica apenas se o Salesforce Communities estiver ativado na sua organização.

Excluindo registros

- A capacidade de excluir registros individualmente é controlada por administradores, pelo proprietário do registro, pelos usuários na hierarquia de papéis acima do proprietário do registro e por qualquer usuário que tenha "Acesso total".
- Se o modelo de compartilhamento estiver definido como Leitura/Gravação/Transferência pública para casos ou leads ou Acesso público total para campanhas, qualquer usuário poderá excluir esses tipos de registros.

Adicionando itens relacionados a um registro

- É preciso ter acesso de leitura e gravação a um registro para adicionar a ele notas ou anexos.
- É preciso ter pelo menos acesso "Leitura" a um registro para adicionar a ele atividades ou outros registros associados.

Adicionando ou removendo manualmente o acesso compartilhado

- A capacidade de estender manualmente o acesso de compartilhamento de registros individuais é controlada por administradores, pelo proprietário do registro, pelos usuários na hierarquia de papéis acima do proprietário do registro e por qualquer usuário que tenha "Acesso total".
- Quando o modelo de compartilhamento é alterado, são excluídos os compartilhamentos manuais criados pelos seus usuários.

Permissões do usuário e permissões em nível de objeto

Enquanto seu modelo de compartilhamento controla a visibilidade dos registros, as permissões dos usuários e as permissões em nível de objeto controlam o que os usuários podem fazer com esses registros.

- Independentemente das configurações de compartilhamento, os usuários devem ter as permissões adequadas de nível de objeto. Por exemplo, se você compartilhar uma conta, os outros usuários só poderão ver a conta se tiverem a permissão "Ler" em contas. Do mesmo modo, os usuários com a permissão "Editar" nos contatos talvez não consigam editar contatos que não possuem se estiverem trabalhando em um modelo de compartilhamento Privado.
- Os administradores e os usuários com as permissões "Exibir todos os dados" ou "Modificar todos os dados" têm acesso para exibir ou editar todos os dados.

Compartilhamento de conta

- Para restringir o acesso dos usuários a registros que eles não possuem, mas que estão associados a contas que eles possuem, defina o nível de acesso adequado no papel. Por exemplo, você pode restringir o acesso de usuários a oportunidades que eles não possuem, mas que já estão associadas a contas que eles possuem usando a opção `Acesso à oportunidade`.
- Independentemente dos padrões de toda a organização, os usuários podem no mínimo ver as contas em seus territórios. Além disso, os usuários podem receber acesso para ver e editar os contatos, oportunidades e casos associados às contas de seus territórios.

Compartilhamento do Apex

As configurações padrão de toda a organização não poderão ser alteradas de privadas para públicas se o Apex code usar as entradas de compartilhamento associadas a esse objeto. Por exemplo, se o Apex code recuperar os usuários e grupos que têm acesso compartilhado em um objeto personalizado Invoice__c (representado como `Invoice__share` no código), você não poderá alterar a configuração de compartilhamento para toda a organização do objeto de particular para pública.

Compartilhamento de campanha

- Nas edições Enterprise, Unlimited, Performance e Developer, designe todos os usuários como Usuários de marketing ao ativar o compartilhamento de campanhas. Isso simplifica a administração e a solução de problemas, pois o acesso pode ser controlado com o uso de compartilhamentos e perfis.

  Nota: Clientes do Professional Edition não podem gerenciar usuários desta forma, porque os perfis personalizados não são ativados nas organizações com o Professional Edition.

- Para segmentar a visibilidade entre unidades comerciais enquanto mantém o comportamento existente em uma unidade comercial:

  1. Defina o padrão da campanha para toda a organização como Particular.
  2. Crie uma regra de compartilhamento para conceder aos usuários de marketing Acesso público total a todas as campanhas pertencentes a usuários em suas unidades comerciais.
  3. Crie uma regra de compartilhamento para conceder a todos os usuários - que não são de marketing - de uma unidade comercial acesso Somente leitura a todas as campanhas pertencentes a usuários em suas unidades comerciais.

- Quando um único usuário, como um gerente de marketing regional, possui várias campanhas e precisa segmentar a visibilidade entre unidades comerciais, compartilhe campanhas individualmente em vez de usar regras de compartilhamento. As regras de compartilhamento se aplicam a todas as campanhas pertencentes a um usuário e não permitem segmentar a visibilidade.
- Crie todas as regras de compartilhamento da campanha antes de alterar o padrão em toda a organização para reduzir o efeito da alteração em seus usuários.
- Para compartilhar todas as campanhas de sua organização com um grupo de usuários ou um papel específico, crie uma regra de compartilhamento que se aplique a campanhas pertencentes aos membros do grupo público "Organização inteira".

- Diminua o número de regras de compartilhamento que precisa criar usando a opção "Papéis e subordinados" em vez de escolher um papel específico.
- Se os campos de estatísticas da hierarquia da campanha forem adicionados ao layout de página, um usuário pode ver dados agregados de uma campanha pai e de todas as campanhas abaixo dela na hierarquia, independentemente de um usuário ter direitos de compartilhamento de uma determinada campanha dentro da hierarquia. Portanto, leve em conta as configurações de compartilhamento de campanhas da sua organização ao ativar estatísticas de hierarquia da campanha. Se não desejar que os usuários vejam dados da hierarquia agregados, remova um ou todos os campos de estatísticas da hierarquia da campanha da lista relacionada Hierarquia da campanha. Esses campos continuarão disponíveis para fins de relatório.
- Se o modelo de compartilhamento for definido como Acesso público total para campanhas, o usuário poderá excluir esses tipos de registro.

Compartilhamento do membro da campanha

O compartilhamento de membros da campanha é controlado por regras de compartilhamento da campanha. Os usuários que podem ver uma campanha também podem ver os membros associados da campanha.

Compartilhamento do contato

- O padrão de compartilhamento para toda a organização de contatos não está disponível para organizações que tenham contas pessoais ativadas.
- Se o padrão de contatos para toda a organização for definido como Controlado pelo pai, as opções de `Acesso de contato` não ficarão disponíveis no compartilhamento de registros relacionados, como contas; em vez disso, todo o acesso a contatos será determinado pelo acesso do usuário à conta do contato.

Compartilhamento do catálogos de preços

- O compartilhamento de catálogos de preços controla se os usuários podem adicionar o catálogo de preços e seus produtos a oportunidades.
- As permissões do usuário controlam se os usuários podem exibir, criar, editar e excluir catálogos de preços.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral das configurações de compartilhamento

Exibindo substituições de compartilhamento

Quando um objeto for selecionado na página Configurações de compartilhamento, a página incluirá uma lista relacionada de Substituições do compartilhamento, que mostra todos os perfis que ignoram as configurações compartilhadas para esse objeto.

Para exibir a lista Substituições de compartilhamento, em Configuração, insira *Configurações de compartilhamento* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de compartilhamento**. Em seguida, selecione um objeto na lista Gerenciar configurações de compartilhamento para.

Para cada perfil, a lista especifica as permissões que lhe permitem substituir as configurações de compartilhamento. As permissões "Exibir todos os dados" e "Modificar todos os dados" substituem as configurações de compartilhamento para todos os objetos da organização, enquanto as permissões de objetos "Exibir tudo" e "Modificar tudo" substituem as configurações de compartilhamento do objeto nomeado.

Nota: A lista Substituições de compartilhamento não mostra permissões concedidas por meio de conjuntos de permissões, que podem também substituir configurações de compartilhamento para um objeto.

Para substituir as configurações de compartilhamento para objetos específicos, você pode criar ou editar conjuntos de permissões ou perfis e ativar as permissões de objeto "Exibir tudo" e "Modificar tudo". Essas permissões dão acesso a todos os registros associados a um objeto na organização, independente das configurações de compartilhamento. Antes de configurar essas permissões, compare as diferentes formas de controlar o acesso aos dados.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir substituições de compartilhamento:
- "Exibir configuração"

CONSULTE TAMBÉM:

Perfis

Compartilhando cálculos

Recalcular regras de compartilhamento

Quando você faz alterações em grupos, papéis e territórios, as regras de compartilhamento em geral são recalculadas automaticamente para adicionar ou remover acesso, conforme necessário. As alterações podem incluir a adição ou a remoção de usuários individuais de um grupo, papel ou território, alterando o papel ao qual um papel específico se reporta, alterando o território ao qual um território específico está subordinado ou adicionando ou removendo um grupo de outro grupo.

Nota: Não é necessário recalcular cada vez que você edita ou cria uma regra de compartilhamento. Use apenas os botões Recalcular nas listas relacionadas de Regras de compartilhamento se atualizações das regras de compartilhamento falharem ou não funcionarem como deveriam. O administrador receberá um email de notificação se atualizações de regra de compartilhamento falharem.

Para recalcular manualmente as regras de compartilhamento de um objeto:

1. Em Configuração, insira *Configurações de compartilhamento* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de compartilhamento**.
2. Na lista relacionada Regras de compartilhamento para o objeto desejado, clique em **Recalcular**.
3. Se quiser monitorar o andamento de um recálculo, em Configuração, insira *Trabalhos em segundo plano* na caixa Busca rápida e selecione **Trabalhos em segundo plano**.

Nota: O botão **Recalcular** é desativado quando os cálculos de afiliação ao grupo ou regra de compartilhamento são diferidos. Regras de compartilhamento para objetos relacionados são recalculadas automaticamente; por exemplo, regras de compartilhamento de conta são recalculadas quando as regras de compartilhamento da oportunidade são recalculadas, desde que os registros da oportunidade estejam em um relacionamento entre mestre e detalhes nos registros da conta.

Quando o compartilhamento é recalculado, o Salesforce também executa todos os recálculos de compartilhamento do Apex. Durante o recálculo da regra de compartilhamento, a regra de compartilhamento do objeto relacionado também será recalculada. Você receberá uma notificação por email quando o recálculo estiver concluído. Por exemplo, ao recalcular a regra de compartilhamento para oportunidades, as regras de compartilhamento de conta serão recalculadas também, desde que a oportunidade seja um detalhe de um objeto de conta.

O cálculo de regra de compartilhamento automático é ativado por padrão. Você pode adiar o cálculo da regra de compartilhamento suspendendo e reiniciando ao seu critério.

CONSULTE TAMBÉM:

- Visão geral das regras de compartilhamento
- Visão geral de Adiar cálculos de compartilhamento
- Monitorando trabalhos em segundo plano
- Recálculo paralelo assíncrono das regras de compartilhamento

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

As regras de compartilhamento da conta e do contato estão disponíveis em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

As regras de compartilhamento de território de conta, caso, lead, oportunidade, pedido e regras de compartilhamento de objeto personalizado estão disponíveis em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

As regras de compartilhamento de campanhas estão disponíveis na edição **Professional** por um custo adicional e nas edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para recalcular regras de compartilhamento:

- "Gerenciar compartilhamento"

Recálculo paralelo assíncrono das regras de compartilhamento

Acelere o recálculo da regra de compartilhamento executando-o de forma assíncrona e em paralelo.

Quando você cria, atualiza ou exclui regras de compartilhamento, o recálculo resultante é processado de forma assíncrona e em paralelo. O recálculo é executado em paralelo e de forma assíncrona em segundo plano, para acelerar o processo e proporcionar melhor resiliência às operações do site, como correções e reinicializações do servidor. Você receberá uma notificação por email após a conclusão. Antes da conclusão do recálculo, não é possível executar outras operações de compartilhamento, como criar uma regra de compartilhamento ou atualizar o padrão para toda a organização.

O recálculo em paralelo da regra de compartilhamento também é executado nesses casos.

- Clique o botão Recalcular das regras de compartilhamento na página Configurações de compartilhamento
- Recalcular as suas regras de compartilhamento na página Adiar compartilhamento

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

É possível monitorar o progresso do recálculo em paralelo na página Trabalhos em segundo plano ou exibir suas operações recentes de compartilhamento na página Exibir trilha de auditoria de configuração.

O recálculo das regras de compartilhamento mantém o compartilhamento implícito entre contas e registros filho. Na página Trabalhos em segundo plano, esses processos correspondem a estes subtipos de trabalhos: **Conta — Remoção de acesso pai extra** e **Conta — Concessão de acesso pai**. Além disso, a exclusão de uma regra de compartilhamento corresponde ao subtipo de trabalho **Objeto — Limpeza de acesso**, denotando que linhas de compartilhamento irrelevantes são removidas.

Nota: Para uma análise mais detalhada do acesso de registro, consulte *Projetando acesso de registro em escala corporativa*.

CONSULTE TAMBÉM:

Monitorando trabalhos em segundo plano

Recalcular regras de compartilhamento

Comportamento de compartilhamento integrado

Visão geral de Adiar cálculos de compartilhamento

Nota: O recurso adiar cálculo de compartilhamento não está ativado por padrão. Para ativá-lo para sua organização, entre em contato com o Salesforce.

A execução de um grande número de alterações de configuração pode levar a avaliações da regra de compartilhamento muito longas ou a tempos limites de espera. Para evitar esses problemas, um administrador pode suspender esses cálculos e reiniciar os cálculos durante o período de manutenção de uma organização.

O adiamento do cálculo de compartilhamento é ideal se você fizer um grande número de alterações em funções, territórios, grupos, usuários, propriedade da conta do portal ou grupos públicos participando de regras de compartilhamento, e quiser suspender o cálculo de compartilhamento automático para um momento posterior.

O cálculo de de associação ao grupo e de regra de compartilhamento são ativados por padrão.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Se	Você pode
O cálculo de de associação ao grupo e de regra de compartilhamento são ativados	• Suspender, atualizar e reiniciar o cálculo de associação ao grupo. Isso suspende o cálculo da regra de compartilhamento e exige um recálculo total das regras de compartilhamento. • Suspender, atualizar e reiniciar o cálculo de regra de compartilhamento.
O cálculo de associação ao grupo está ativado e o cálculo de regra de compartilhamento está suspenso	Suspender, atualizar e reiniciar o cálculo de associação ao grupo.
O cálculo de associação ao grupo está suspenso e o cálculo de regra de compartilhamento está ativado	Suspender, atualizar, reiniciar e recalcular o cálculo de regra de compartilhamento.

Para suspender ou reiniciar o cálculo de associação ao grupo, consulte Gerenciar cálculos de associação ao grupo.

Para suspender, reiniciar ou recalcular o cálculo de regra de compartilhamento, consulte Adiando cálculos de regra de compartilhamento.

CONSULTE TAMBÉM:

Recalcular regras de compartilhamento

Gerenciar cálculos de associação ao grupo

Quando você faz alterações em papéis, territórios, grupos ou usuários, ou altera a propriedade de contas do portal, a associação ao grupo é recalculada automaticamente para adicionar ou remover acesso, conforme necessário. As alterações podem incluir adição ou remoção de um usuário de um grupo ou alteração de um papel para permitir o acesso a diferentes conjuntos de relatórios.

Se você estiver fazendo alterações em grupos que afetem muitos registros, talvez queira suspender o cálculo automático de associação ao grupo e retomá-lo posteriormente. Observe que você pode encontrar inconsistências de compartilhamento em seus registros se não retomar o cálculo.

Para suspender ou reiniciar o cálculo de associação ao grupo:

1. Em Configuração, insira *Adiar cálculos de compartilhamento* na caixa Busca rápida e selecione **Adiar cálculos de compartilhamento**.
2. Na lista relacionada Cálculos de associação ao grupo, clique em **Suspender**.

   Nota: Se os cálculos de regra de compartilhamento estiverem ativados, a suspensão dos cálculos de associação também suspenderá os cálculos de regra de compartilhamento. Retomar os cálculos de associação ao grupo também exige recálculo da regra de compartilhamento.
3. Faça suas alterações em papéis, territórios, grupos, usuários ou propriedade de conta do portal.
4. Para ativar o cálculo de associação do grupo, clique em **Reiniciar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de Adiar cálculos de compartilhamento

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para adiar (suspender e reiniciar) cálculos de compartilhamento:

- "Gerenciar usuários"

  E

  "Gerenciar deferimento do cálculo de compartilhamento"

Adiando cálculos de regra de compartilhamento

Nota: O recurso adiar cálculo de compartilhamento não está ativado por padrão. Para ativá-lo para sua organização, entre em contato com o Salesforce.

Para suspender, retomar ou recalcular regras de compartilhamento:

1. Em Configuração, insira *Adiar cálculos de compartilhamento* na caixa Busca rápida e selecione **Adiar cálculos de compartilhamento**.
2. Na lista relacionada Cálculos de regra de compartilhamento, clique em **Suspender**.
3. Faça alterações nas regras de compartilhamento, papéis, territórios ou grupos públicos que participam de regras de compartilhamento.

   Nota: Qualquer alteração nas regras de compartilhamento exige um recálculo total.

   Para ativar o cálculo da regra de compartilhamento, clique em **Reiniciar**.
4. Para recalcular manualmente as regras de compartilhamento, clique em **Recalcular**.

Considere adiar seus cálculos de compartilhamento antes de realizar atualizações grandes em regras de compartilhamento. Quando o compartilhamento é recalculado, o Salesforce também executa todos os recálculos de compartilhamento do Apex.

CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciar cálculos de associação ao grupo

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

As regras de compartilhamento da conta e do contato estão disponíveis em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

As regras de compartilhamento da conta, do caso, do lead e da oportunidade estão disponíveis em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

As regras de compartilhamento de campanhas estão disponíveis na edição **Professional** por um custo adicional e nas edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Regras de compartilhamento de objeto personalizado estão disponíveis em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para adiar (suspender e reiniciar) e recalcular regras de compartilhamento:

- "Gerenciar usuários"

  E

  "Gerenciar deferimento do cálculo de compartilhamento"

Bloqueios de compartilhamento específicos de objeto (Piloto)

Quando você cria, edita ou exclui uma regra de compartilhamento, o recálculo é executado para atualizar o acesso ao registro na organização. Essa operação poderá levar algum tempo se você tiver muitos usuários e muitos dados. O recurso de bloqueios de compartilhamento específicos de objeto permite que você faça alterações em uma regra de compartilhamento para outros objetos, sem esperar que o recálculo entre todos os objetos seja concluído. Dependendo do objeto, do tipo de regras de compartilhamento e do grupo de destino dos usuários, você pode fazer alterações nas regras de compartilhamento em outro objeto ou no mesmo objeto por meio da UI ou da API.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

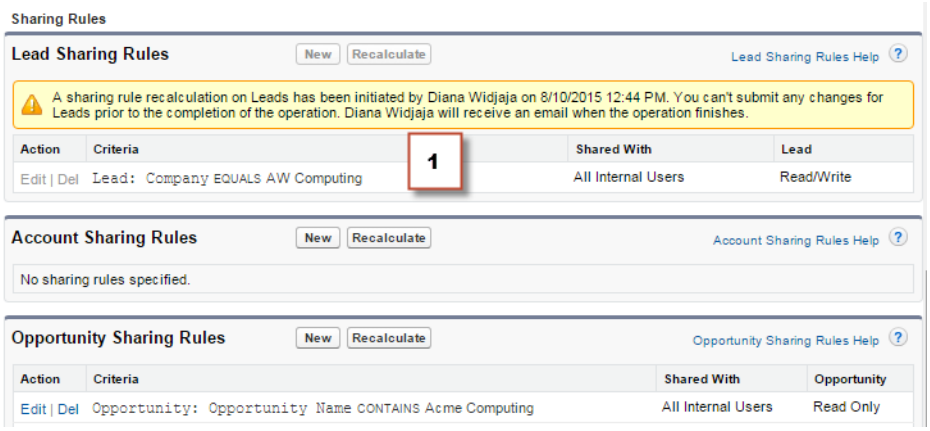
Nota: Fornecemos esse recurso para selecionar clientes por meio de um programa piloto que requer a concordância com termos e condições específicos. Para ser indicado para participar do programa, entre em contato com a Salesforce. Como programas piloto estão sujeitos a alterações, não podemos garantir a aceitação. Os recursos piloto não estão geralmente disponíveis, conforme indicado neste documento ou em comunicados à imprensa ou declarações públicas. Não podemos garantir a disponibilidade geral dentro de qualquer prazo específico, ou mesmo independentemente de qualquer condição. Tome suas decisões de compra com base apenas nos recursos geralmente disponíveis.

Sem os bloqueios de compartilhamento específicos de objeto, não é possível enviar alterações de compartilhamento simultâneas até a conclusão do recálculo entre todos os objetos. Se você estiver ativando os bloqueios de compartilhamento específicos de objeto, considere as seguintes alterações em sua organização.

Regras de compartilhamento baseadas em critérios e baseadas em propriedade

O recálculo será executado se uma regra de compartilhamento tiver sido alterada ou quando você clicar no botão **Recalcular** na página Configurações de compartilhamento. Clicar nesse botão bloqueia as regras de compartilhamento para esse objeto (1), mas você ainda pode fazer alterações nas regras de compartilhamento para outro objeto.

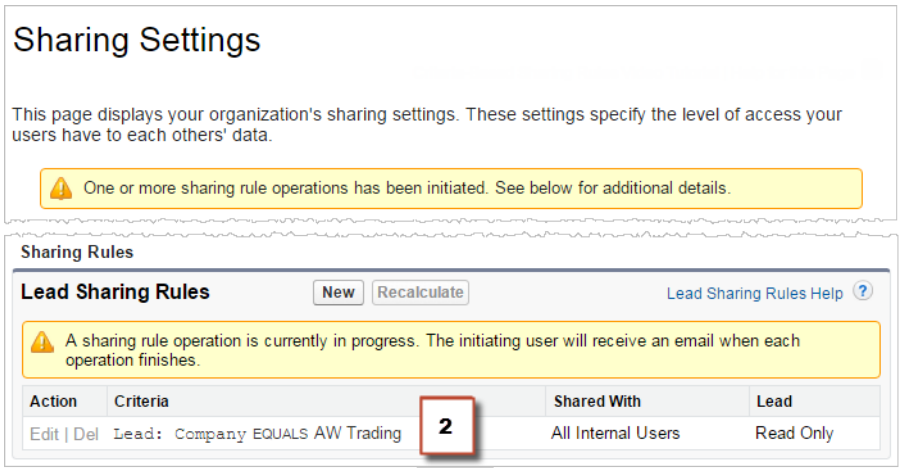
Nota: Não é necessário recalcular cada vez que você edita ou cria uma regra de compartilhamento. Use apenas os botões Recalcular nas listas relacionadas de Regras de compartilhamento se atualizações das regras de compartilhamento falharem ou não funcionarem como deveriam. O administrador receberá um email de notificação se atualizações de regra de compartilhamento falharem.



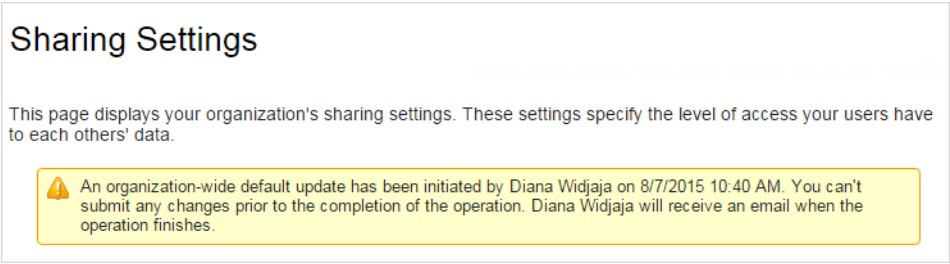
Quando um recálculo de compartilhamento baseado em propriedade está em andamento, não é possível criar, editar ou excluir as regras de compartilhamento baseadas em propriedade para um objeto destinado ao grupo de usuários afetados. Por exemplo, digamos que você está criando uma regra de compartilhamento de leads baseada em propriedade para todos os usuários internos. Você pode criar, atualizar ou excluir outras regras de compartilhamento baseadas em propriedade para leads destinadas a todos os usuários internos apenas após a conclusão do recálculo. Você receberá uma notificação por email quando o recálculo estiver concluído.

No entanto, você ainda poderá criar outras regras de compartilhamento baseadas em propriedade para leads destinados a qualquer outro grupo público, exceto o grupo Todos os usuários internos, enquanto o recálculo da criação da primeira regra de compartilhamento ainda estiver em andamento.

Quando um recálculo de compartilhamento baseado em critérios estiver em andamento, não será possível editar ou excluir essa regra (2). Mas você poderá criar, editar, ou excluir simultaneamente qualquer regra de compartilhamento baseada em critérios ou baseada em propriedades.


Sharing Settings
This page displays your organization's sharing settings. These settings specify the level of access your users have to each others' data.
One or more sharing rule operations has been initiated. See below for additional details.
Sharing Rules
Lead Sharing Rules
New
Recalculate
Lead Sharing Rules Help
A sharing rule operation is currently in progress. The initiating user will receive an email when each operation finishes.
Action
Criteria
Shared With
Lead
Edit | Del
Lead: Company EQUALS AW Trading
2
All Internal Users
Read Only

Não será possível modificar os padrões para toda a organização quando um recálculo estiver em execução e vice-versa.

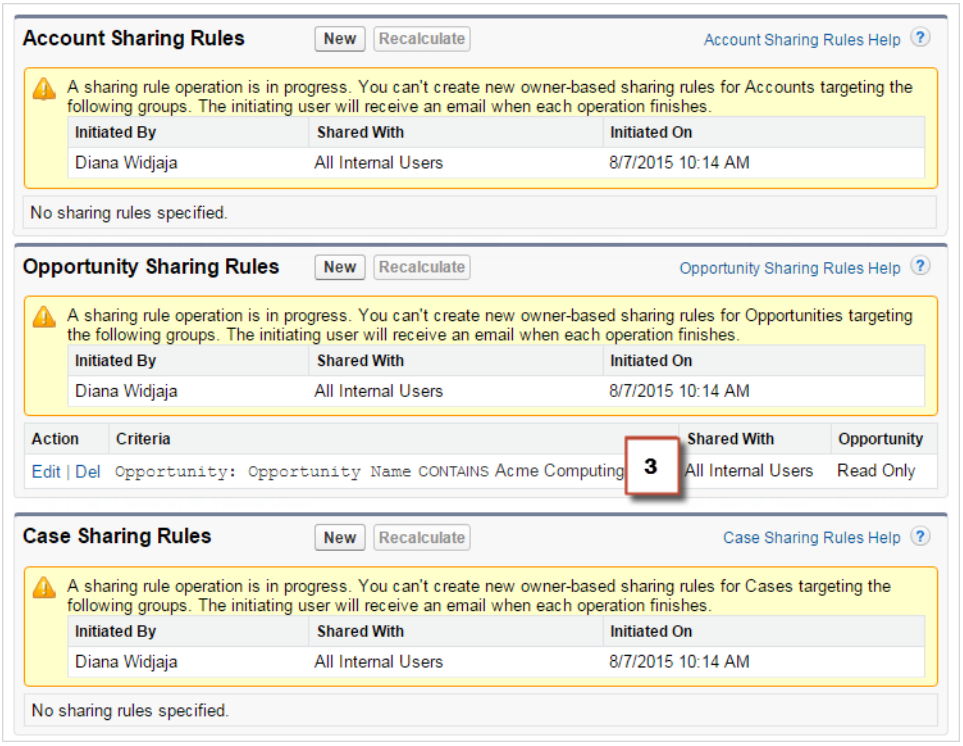

Sharing Settings
This page displays your organization's sharing settings. These settings specify the level of access your users have to each others' data.
An organization-wide default update has been initiated by Diana Widjaja on 8/7/2015 10:40 AM. You can't submit any changes prior to the completion of the operation. Diana Widjaja will receive an email when the operation finishes.

Conta, casos, contatos e oportunidades

Regras de compartilhamento podem afetar contas e filhos da conta associada - casos, contatos e oportunidades, de forma que eles são bloqueados também para garantir que o recálculo seja executado adequadamente. Por exemplo, criar e editar as regras de compartilhamento da conta evita que você crie ou edite uma regra de compartilhamento de caso, contato ou oportunidade. Da mesma maneira, criar e editar uma regra de compartilhamento da oportunidade evita que você crie ou edite uma regra de compartilhamento de caso, contato ou conta antes que o recálculo seja concluído. Observe que os bloqueios não são compartilhados entre objetos, exceto no caso de contas e filhos da conta associados.

Nota: Clicar no botão **Recalcular** para qualquer uma das regras de compartilhamento desses quatro objetos evita que qualquer pessoa faça alterações em qualquer regra de compartilhamento para esses objetos até a conclusão do recálculo.

No seguinte exemplo, uma regra de compartilhamento de conta baseada em propriedade foi excluída e o recálculo está em andamento. Embora você não possa criar, editar ou excluir outra regra de compartilhamento baseada em propriedade que pertence a qualquer um desses objetos, você pode fazer alterações em uma regra de compartilhamento baseada em critérios (3) que pertence a esses objetos.


Account Sharing Rules
New
Recalculate
Account Sharing Rules Help
A sharing rule operation is in progress. You can't create new owner-based sharing rules for Accounts targeting the following groups. The initiating user will receive an email when each operation finishes.
Initiated By
Shared With
Initiated On
Diana Widjaja
All Internal Users
8/7/2015 10:14 AM
No sharing rules specified.
Opportunity Sharing Rules
New
Recalculate
Opportunity Sharing Rules Help
A sharing rule operation is in progress. You can't create new owner-based sharing rules for Opportunities targeting the following groups. The initiating user will receive an email when each operation finishes.
Initiated By
Shared With
Initiated On
Diana Widjaja
All Internal Users
8/7/2015 10:14 AM
Action
Criteria
Shared With
Opportunity
Edit | Del
Opportunity: Opportunity Name CONTAINS Acme Computing
3
All Internal Users
Read Only
Case Sharing Rules
New
Recalculate
Case Sharing Rules Help
A sharing rule operation is in progress. You can't create new owner-based sharing rules for Cases targeting the following groups. The initiating user will receive an email when each operation finishes.
Initiated By
Shared With
Initiated On
Diana Widjaja
All Internal Users
8/7/2015 10:14 AM
No sharing rules specified.

CONSULTE TAMBÉM:

- Visão geral das regras de compartilhamento
- Recalcular regras de compartilhamento
- Visão geral de Adiar cálculos de compartilhamento

Comportamento de compartilhamento integrado

O Salesforce oferece o compartilhamento implícito entre contas e registros filho (oportunidades, casos e contatos), e para vários grupos de usuários do portal.

Compartilhamento entre contas e registros filho

- **Acesso a uma conta pai** — se você tiver acesso a um registro filho de conta, terá acesso implícito de Somente leitura àquela conta.
- **Acesso a registros filho** — Se você tiver acesso a uma conta pai, poderá terá acesso aos registros filho associados. O papel do proprietário da conta determina o nível de acesso aos registros filho.

Comportamento de compartilhamento para usuários do portal

- **Acesso à conta e caso** — um usuário do portal de uma conta tem acesso de Somente Leitura à conta pai e a todos os contatos daquela conta.
- **Acesso de gerenciamento para dados pertencentes a usuários do portal Service Cloud**— Como os usuários do portal Service Cloud não têm funções, os proprietários de conta do portal não podem acessar seus dados por meio da hierarquia de função. Para conceder-lhes acesso a esses dados, você pode adicionar proprietários de conta ao grupo

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O compartilhamento para contas e contatos está disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

O compartilhamento para casos e oportunidades está disponível nas edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

de compartilhamento do portal onde os usuários do portal do Service Cloud estão trabalhando. Essa etapa permite acesso a todos os dados de propriedade de usuários do portal do Service Cloud nesse portal.

- **Acesso a casos**— Se um usuário do portal for o contato de um caso, ele tem acesso de Somente Leitura para o caso.

Operações de associação ao grupo e recálculo de compartilhamento

Operações simples, como mudar o papel de um usuário, mover um papel para outra ramificação na hierarquia ou alterar o proprietário de conta de um portal, podem acionar um recálculo das regras de compartilhamento. O Salesforce deve verificar o acesso aos dados do usuário de pessoas acima do papel novo ou antigo do usuário na hierarquia, e adicionar ou remover compartilhamentos de registros afetados.

CONSULTE TAMBÉM:

Protegendo o acesso aos dados

Resolvendo erros de privilégios insuficientes

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **Todas as edições**

A maioria dos erros de privilégios insuficientes é causada por uma permissão ausente ou uma configuração de compartilhamento que impede você de acessar um registro ou realizar uma tarefa, como executar um relatório.

É possível que o usuário não tenha o acesso correto em níveis diferentes, como um objeto, registro ou processo. Por exemplo, é possível que o perfil de um usuário o impeça de acessar o objeto de conta ou seu papel o impeça de acessar um registro de caso. Você também pode ser esse erro ao clicar no link de um registro ou em uma guia da página do Visualforce à qual não tem acesso.

A maioria dos casos pode ser resolvida usando o botão Compartilhamento na página de detalhes do registro, que permite compartilhar o registro com outro usuário, se necessário. Os administradores também podem resolver esse problema usando a API, por exemplo, consultando o objeto UserRecordAccess para verificar o acesso de um usuário a um conjunto de registros. Para obter mais informações, consulte o *Guia do desenvolvedor para a API SOAP*.

Se essas ferramentas não ajudarem a resolver o problema, um administrador poderá ajudar a diagnosticá-lo com esse novo fluxo de trabalho de solução de problemas.

- Resolva os erros de acesso no nível do objeto revisando os perfis do usuário e os conjuntos de permissões.
- Resolva erros de acesso no nível do registro revisando as configura ões de compartilhamento, como os padrões para toda a organização e regras de compartilhamento.
- Resolva erros no nível do processo revisando regras de validação e acionadores do Apex.

É recomendável que um administrador entre no aplicativo usando o seu login para ajudar a resolver um problema. É possível conceder aos administradores o acesso durante um período especificado.

Resolver erros de permissão e acesso no nível do objeto

Erros de privilégios insuficientes podem ser causados por falta de permissões de objeto e usuário. Você pode resolver esse tipo de erros por meio do perfil do usuário e dos conjuntos de permissões.

Em geral, o melhor método de investigar problemas de acesso a objetos e permissões é por meio da API. No entanto, é possível usar as etapas a seguir para investigar por meio de ferramentas de apontar e clicar.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **Todas as edições**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir perfis e conjuntos de permissões:
- "Exibir configuração"

Para editar permissões de objeto:
- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

  E

  "Personalizar aplicativo"

1. Verifique as permissões do objeto no perfil do usuário.

   As permissões de objeto, configuradas em perfis e conjuntos de permissões, determinam quais objetos um usuário pode ler, criar, editar ou excluir.

   a. Na página de detalhes do usuário, clique no perfil do usuário.

   b. Na página de visão geral do perfil, acesse **Configurações de objeto** ou **Permissões de objeto**.

      Observe as permissões do objeto. Por exemplo, se o usuário estiver tentando exibir uma conta, verifique se a permissão de "Leitura" referente à conta e aos objetos de contato no perfil do usuário está ativada.

      Ou, se o usuário está tentando executar um relatório, é possível que ele não tenha a permissão de "Leitura" em um objeto ao qual o relatório faz referência.

2. Verifique as permissões do usuário em uma das formas a seguir, dependendo da interface do usuário do perfil.
   - Na interface de usuário de perfil avançada, revise as permissões nas seções Permissões do aplicativo e Permissões do sistema.
   - Na interface de usuário de perfil original, revise as permissões em Permissões administrativas e Permissões gerais do usuário.

   Observe as permissões de usuário relevantes. Por exemplo, se o usuário está tentando enviar um email para um lead, verifique se a permissão "Enviar email" está ativada.

3. Verifique as permissões nos conjuntos de permissões do usuário.

   a. Na página de detalhes do usuário, role até a lista relacionada Atribuições de conjuntos de permissões e clique em cada conjunto de permissões.

   b. Na página de visão geral do conjunto de permissões, clique em Configurações de objeto e revise as permissões de objeto atribuídas.

   c. Revise as permissões do usuário nas seções Permissões do aplicativo e Permissões do sistema.

   d. Repita essas etapas para cada conjunto de permissões atribuído ao usuário.

4. Se necessário, atribua a permissão necessária usando um conjunto de permissões ou atualizando o perfil. Os conjuntos de permissões oferecem acesso individualmente. Atribua permissões no perfil do usuário *somente* se todos os usuários do perfil requerem acesso. Lembre-se de conhecer a política de segurança da sua organização e tome as medidas necessárias.

CONSULTE TAMBÉM:

Resolvendo erros de privilégios insuficientes

Conjuntos de Permissões

Permissões de acesso do usuário

Perfis

Resolver erros de acesso no nível do registro

Erros de privilégios insuficientes podem ser causados por suas configurações de compartilhamento, como papéis ou regras de compartilhamento.

Para verificar se o erro é no nível do registro, siga estas etapas. Como alternativa, também é possível usar a API para consultar o acesso de um usuário a um conjunto de registros ou usar o botão Compartilhamento na página de detalhes do registro.

1. Se a sua organização usa papéis, verifique o papel do usuário em relação ao proprietário do registro.

Por exemplo, o usuário só pode excluir registros caso seja proprietário do registro, tenha um papel mais elevado na hierarquia que o do proprietário do registro ou o seja o administrador. Da mesma forma, os usuários sempre têm acesso de leitura a registros cujos proprietários estão abaixo deles na hierarquia de papéis, a menos que **Conceder acesso usando hierarquias** esteja desmarcado (somente objetos personalizados).

a. Em Configuração, insira *`Usuários`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Usuários**.

Verifique o papel do usuário e o do usuário cujo registro está sendo acessado.

Por exemplo, um usuário não pode excluir nem mesclar contas de alguém que esteja em uma hierarquia de papéis, mesmo se tiver as permissões adequadas nos objetos.

2. Se o usuário deveria ter tido acesso por meio de uma regra de compartilhamento, revise as regras de compartilhamento.

É possível que o usuário tenha sido deixado de fora de uma regra de compartilhamento acidentalmente.

a. Em Configuração, insira *`Configurações de compartilhamento`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações de compartilhamento**.

b. Verifique o grupo público (ou outras categorias, como papéis ou filas) do qual o usuário deve fazer parte para a regra de compartilhamento em questão.

3. Verifique suas equipes de vendas.

Se sua organização utiliza equipes de contas, oportunidades ou casos, você talvez tenha esquecido o usuário ao configurar as equipes. Revise suas equipes para determinar se o usuário deveria ter conseguido acesso por meio de uma equipe.

a. Em Configuração, insira a equipe que deseja verificar, como *`Equipes de contas`*, na caixa `Busca rápida` e selecione a equipe.

Adicione o usuário à equipe, se for adequado.

4. Revise seus compartilhamentos manuais.

O usuário pode ter obtido acesso por meio de um compartilhamento manual, mas perdido o acesso porque o proprietário do registro mudou, fazendo com que o compartilhamento manual fosse eliminado automaticamente. O compartilhamento manual pode ter sido removido por meio do botão **Compartilhamento** na página de detalhes de registro. Apenas o proprietário do registro, um administrador ou um usuário acima do proprietário na hierarquia de papéis pode criar ou remover um compartilhamento do registro.

a. Na página de detalhes do registro, clique em **Compartilhamento**.

A página Detalhes de compartilhamento mostra os usuários, grupos, papéis e territórios que têm acesso ao registro.

b. Se o usuário precisar obter acesso por meio de um compartilhamento manual, crie um clicando em **Adicionar**.

5. Revise os territórios.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **Todas as edições**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou editar regras de compartilhamento:
- "Gerenciar compartilhamento"

Para configurar equipes:
- "Personalizar aplicativo"

Para gerenciar territórios:
- "Gerenciar territórios"

Se a organização está usando territórios, é possível que o usuário esteja faltando nos territórios ou que o registro não esteja no território correto, do qual o usuário é membro. Do contrário, é necessário ser gerente de previsão, `Os gerentes de previsão podem gerenciar territórios` está selecionado e você está trabalhando abaixo da sua posição na hierarquia de territórios.

CONSULTE TAMBÉM:

Resolvendo erros de privilégios insuficientes

Papéis

Visão geral das regras de compartilhamento

Resolver erros de acesso no nível do processo

Erros de privilégios insuficientes podem ser causados por uma regra de validação.

Para resolver erros de privilégios insuficientes, em geral, determina-se se eles são causados por conjuntos de permissões, perfis ou configurações de compartilhamento configurados incorretamente. Do contrário, é conveniente revisar as regras de validação da organização.

1. Revise as regras de validação.

   É possível que uma regra de validação esteja impedindo o usuário de concluir uma tarefa, como transferir um registro de caso após o seu fechamento.

2. Em suas configurações de gerenciamento de objeto, encontre o objeto que deseja verificar e role para baixo até Regras de validação.
3. Certifique-se de que nenhuma regra de validação esteja causando o erro. Ou corrija a regra de validação caso o usuário tenha que obter acesso por meio dela.

CONSULTE TAMBÉM:

Resolvendo erros de privilégios insuficientes

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **Todas as edições**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir e alterar regras de validação:

- "Exibir definição e configuração"

  E

  "Personalizar aplicativo"

Para ver e definir acionadores do Apex:

- "Apex do autor"

Perguntas frequentes sobre acesso a registros

- Por que um usuário tem acesso a uma conta?

Por que um usuário tem acesso a uma conta?

Um usuário pode ter acesso a uma conta a partir de:

- Propriedade de registro
- Acesso implícito de um registro filho associado, como um caso, contato ou oportunidade
- Padrões de compartilhamento para toda a organização
- Hierarquia de papéis
- Regras de compartilhamento
- Compartilhamento manual
- Equipe de contas ou território

Para descobrir por que um usuário tem acesso ao registro, clique no botão **Compartilhamento** na página de detalhes da conta para ver uma lista de usuários com acesso e as razões para este. Clique em **Expandir lista** para ver todos os usuários que têm acesso.

Os seguintes usuários não aparecem na lista, mesmo que tenham acesso:

- Todos os usuários, se os padrões de toda a organização estiverem configurados como Somente leitura pública ou Leitura/gravação pública
- Usuários de alto volume do portal

Nota: Se o botão **Compartilhamento** não aparecer, os padrões de compartilhamento de toda a organização talvez tenham sido configurados como Controlado pelo pai ou Leitura pública. Caso contrário, somente o proprietário do registro, um administrador ou um usuário acima do proprietário na hierarquia de papéis podem ver a página Detalhes de compartilhamento.

Tabela 2: Diretriz de solução de problemas para acesso de usuário a um registro

Tipo de acesso	Descrição
Proprietário do registro	O proprietário do registro sempre tem acesso ao seu próprio registro.
Acesso implícito	Corresponde à entrada "Proprietário ou compartilhamento do registro associado" na coluna Motivo da página Detalhes de compartilhamento. O usuário pode ter acesso a um registro filho de uma conta (de oportunidades, casos ou contatos), que lhe garante acesso de Leitura naquela conta. Não é possível substituir esse acesso. Por exemplo, se o usuário tem acesso a um registro de caso, ele tem acesso de leitura implícito ao registro da conta pai.
Padrão de compartilhamento para toda a organização	Verifique se os padrões do objeto de conta estão configurados como Particulares. Se estiverem, o usuário talvez possa obter acesso por outros métodos listados aqui. Eles devem ser configurados como Particulares se pelo menos um de seus usuários não deve ver um registro.
Hierarquia de papéis	O usuário pode ter herdado o acesso de Leitura de um subordinado na hierarquia de papéis. Não é possível substituir esse comportamento em objetos não personalizados. Se o usuário com acesso estiver em uma ramificação diferente da hierarquia em relação ao proprietário da conta, verifique as regras de compartilhamento, as equipes de contas e o território de conta.
Regras de compartilhamento	O usuário talvez tenha conseguido acesso por ter sido incluído em uma regra de compartilhamento relevante. Se a regra de compartilhamento usa grupos públicos (ou outras categorias como papéis) para conceder acesso, verifique seus grupos públicos para ver se o usuário foi incluído no grupo.
Compartilhamentos manuais	O usuário pode ter obtido acesso por meio do botão **Compartilhamento** no registro. Apenas o proprietário do registro, um administrador ou um usuário acima do proprietário na hierarquia de papéis pode criar ou remover um compartilhamento do registro.
Equipes de contas e território	O usuário talvez tenha sido adicionado a uma Equipe de contas pelo proprietário da conta, por um administrador, um usuário acima do proprietário na hierarquia de papéis ou um membro da equipe de contas. Se sua organização usa gerenciamento de território, verifique se o usuário com acesso está acima do proprietário da conta na hierarquia de territórios. Os gerentes ganham o mesmo acesso que seus subordinados. Além disso, se o usuário for membro do Grupo A, que é membro do Grupo B, ele terá acesso a todas as contas compartilhadas com o Grupo B, no mesmo nível de acesso dos membros do Grupo B.

CONSULTE TAMBÉM:

Protegendo o acesso aos dados
Resolvendo erros de privilégios insuficientes

Gerenciando pastas

Uma *pasta* é um local onde você pode armazenar relatórios, painéis, documentos ou modelos de email. As pastas podem ser públicas, ocultas ou compartilhadas, assim como definidas como somente leitura ou leitura/gravação. Você controla quem tem acesso a seu conteúdo com base nas funções, permissões, grupos públicos e tipos de licença. É possível disponibilizar uma pasta para toda a organização ou torná-la privada para que somente o proprietário tenha acesso.

- Para obter acesso a pastas de documentos, clique na guia **Documentos**.
- Para acessar pastas de modelos de email, em Configuração, insira `Modelos de email` na caixa `Busca rápida` e selecione **Modelos de email**.

Para criar uma pasta, clique em **Criar nova pasta**.

Para editar uma pasta, clique em **Editar** ao lado do nome da pasta. Alternativamente, selecione o nome de uma pasta na lista suspensa Pasta e clique em **Editar**.

Nota: Você poderá modificar o conteúdo de uma pasta somente se o nível de acesso da pasta estiver definido como leitura/gravação. Somente os usuários com a permissão "Gerenciar documentos públicos" ou "Gerenciar modelos públicos" podem excluir ou alterar uma pasta somente leitura. Independentemente de permissões ou configurações de pasta, os usuários não podem editar pastas não arquivadas ou pessoais. Usuários com a permissão "Gerenciar relatórios em pastas públicas" podem editar todos os relatórios em pastas públicas, mas não relatórios em pastas pessoais de outros usuários.

CONSULTE TAMBÉM:

Criando e editando pastas

Excluindo pastas

Arquivando itens nas pastas

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

As pastas de relatórios não estão disponíveis em: Edições **Contact Manager**, **Group** e **Personal**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, editar ou excluir pastas de documentos públicos:

- "Gerenciar documentos públicos"

Para criar, editar e excluir pastas de modelos de email públicos:

- "Gerenciar modelos públicos"

Para criar, editar e excluir pastas de relatórios públicos:

- "Gerenciar relatórios em pastas públicas"

Para criar, editar e excluir pastas de painéis públicos:

- "Gerenciar painéis" E "Visualizar todos os dados"

Criando e editando pastas

Clique na opção **Criar nova pasta** ou **Editar**, presente na maioria das páginas que apresentam listas de pastas.

1. Insira um `Rótulo da pasta`. O rótulo é usado como referência à pasta em páginas da interface do usuário.
2. Se você tiver a permissão "Personalizar aplicativo", insira um nome exclusivo a ser usado pelos API e pacotes gerenciados.
3. Escolha uma opção de `Acesso à pasta pública`. Selecione leitura/gravação para que os usuários possam alterar o conteúdo das pastas. Uma pasta somente leitura pode ser visível aos usuários, mas os usuários não podem alterar seu conteúdo.
4. Selecione um relatório, painel ou modelo que não tenha sido arquivado e clique em **Adicionar** para armazená-lo na nova pasta. Ignore esta etapa para as pastas de documentos.
5. Escolha uma opção de visibilidade de pastas:
   - `Esta pasta é acessível por todos os usuários, incluindo usuários do portal` dá acesso de pasta a todos os usuários na sua organização, incluindo usuários do portal.
   - `Esta pasta é acessível por todos os usuários, com exceção dos usuários do portal` dá acesso de pasta a todos os usuários na sua organização, mas nega o acesso aos usuários do portal. Esta opção só está disponível para as pastas de relatório e painel em organizações com um portal do parceiro ou Portal de clientes habilitado. Se você não tiver um portal, não o verá.
   - A opção `Esta pasta está oculta para todos os usuários` torna a pasta particular.
   - `Esta pasta pode ser acessada somente pelos seguintes usuários` possibilita conceder acesso ao conjunto de usuários desejado:
     a. Selecione "Grupos públicos", "Papéis," "Papéis e subordinados," "Papéis, Subordinados internos e do portal" (se você tiver portais habilitados), "Territórios" ou "Territórios e subordinados" na lista suspensa `Pesquisar`. As opções variam em cada Edição e se a sua organização tem gerenciamento de territórios.

        Nota: Quando você compartilha a pasta com um grupo, os gerentes dos membros do grupo não recebem acesso à pasta a menos que também integrem o grupo.

     b. Se a lista `Disponível para compartilhamento` não exibir o valor desejado imediatamente, insira critérios de pesquisa e clique em **Localizar**.
     c. Selecione o valor desejado na lista `Disponível para compartilhamento` e clique em **Adicionar** para mover o valor para a lista `Compartilhado com`.

        Nota: Você pode usar compartilhamento de pastas avançado para fornecer a seus usuários níveis de acesso mais detalhados a pastas de relatórios e pastas de painéis. Para obter mais informações, consulte Ativar compartilhamento aprimorado para relatórios e painéis e Compartilhar uma pasta de relatório ou painel.

EDIÇÕES

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

As pastas de relatórios não estão disponíveis em: Edições **Contact Manager**, **Group** e **Personal**

Restrição de pasta de documento não disponível em: **Developer** Edition

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, editar ou excluir pastas de documentos públicos:
- "Gerenciar documentos públicos"

Para criar, editar e excluir pastas de modelos de email públicos:
- "Gerenciar modelos públicos"

Para criar, editar e excluir pastas de relatórios públicos:
- "Gerenciar relatórios em pastas públicas"

Para criar, editar e excluir pastas de painéis públicos:
- "Gerenciar painéis" E "Exibir todos os dados"

6. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciando pastas

Excluindo pastas

Você pode excluir somente pastas que estão vazias. Antes de começar, remova todos os documentos, painéis, modelos ou relatórios da pasta que gostaria de excluir.

1. Clique em **Editar** ao lado do nome da pasta em qualquer página que tenha uma lista de pastas.
   Na guia Relatórios, clique em ▾ e depois em **Editar** no painel das pastas.
2. Clique em **Excluir** ou ▾ e depois em **Excluir**.
3. Clique em **OK** para confirmar.

CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciando pastas

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

As pastas de relatórios não estão disponíveis em: Edições **Contact Manager**, **Group** e **Personal**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, editar ou excluir pastas de documentos públicos:
- "Gerenciar documentos públicos"

Para criar, editar e excluir pastas de modelos de email públicos:
- "Gerenciar modelos públicos"

Para criar, editar e excluir pastas de relatórios públicos:
- "Gerenciar relatórios em pastas públicas"

Para criar, editar e excluir pastas de painéis públicos:
- "Gerenciar painéis" E "Modificar todos os dados"

Arquivando itens nas pastas

Para mover um documento, painel, relatório ou modelo de email para uma pasta diferente:

1. Selecione o item a ser armazenado em uma pasta.
2. Clique em **Editar propriedades**.
3. Selecione outra pasta.
4. Clique em **Salvar**.

Assim como as pastas dos relatórios contêm relatórios e as pastas dos modelos de email contêm modelos de email, as pastas de documentos podem conter apenas documentos. Para armazenar um anexo em uma pasta de documentos, salve o anexo no computador e carregue-o na biblioteca de documentos.

Nota: Os modelos de email que são usados pelo Web-to-Case, Web-to-Lead, regras de atribuição ou regras de escalação devem ser identificados como "Disponíveis para uso".

CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciando pastas

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

As pastas de relatórios não estão disponíveis em: Edições **Contact Manager**, **Group** e **Personal**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, editar ou excluir pastas de documentos públicos:

- "Gerenciar documentos públicos"

Para criar, editar e excluir pastas de modelos de email públicos:

- "Gerenciar modelos públicos"

Para criar, editar e excluir pastas de relatórios públicos:

- "Gerenciar relatórios em pastas públicas"

Para criar, editar e excluir pastas de painéis públicos:

- "Gerenciar painéis" E "Exibir todos os dados"

Importando seus dados

Visão geral da importação

É possível importar até 50.000 registros de uma origem de dados existente para o Salesforce.

Importante: A Salesforce substituiu os assistentes de importação individuais para contas, contatos e outros objetos pelo Assistente de importação de dados unificado. (Os assistentes de importação individuais são abertos em pequenas janelas pop-up, ao passo que o assistente unificado é aberto em um navegador completo, com dataimporter.app ao final do URL.) Para começar a usar o assistente unificado, em Configuração, insira `Assistente de importação de dados` na caixa `Busca rápida` e selecione **Assistente de importação de dados**. (As opções que você vê dependem das suas permissões.)

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

A sua edição determina os tipos de objetos que você pode importar.

É possível importar dados do ACT!, Outlook e de qualquer programa que possa salvar dados no formato de valores separados por vírgulas (.csv), como o Excel ou o GoldMine.

Nota: Se as vírgulas não forem adequadas para sua localidade, use tabulações ou outro delimitador.

O número de registros que podem ser importados depende das suas permissões e do tipo de dados que você está importando. Você pode importar a quantidade permitida de registros, contanto que não exceda os limites gerais de armazenamento de dados da organização

Quais registros podem ser importados?

Tipo de registro	Limite de importação de registros	Usuários com acesso	Tópico de visão geral
Contas comerciais e contatos pertencentes a você	500 de cada vez	Todos os usuários	O que é importado para contas comerciais e contatos?
Contas comerciais e contatos pertencentes a usuários diferentes	50.000 de cada vez	Administradores; Usuários com a permissão "Modificar todos os dados"	O que é importado para contas comerciais e contatos?
Contas pessoais pertencentes a você	50.000 de cada vez	Todos os usuários	O que é importado para contas pessoais?
Contas pessoais pertencentes a usuários diferentes	50.000 de cada vez	Administradores; Usuários com a permissão "Importar contas pessoais"	O que é importado para contas pessoais?
Leads	50.000 de cada vez	Administradores; Usuários com permissões "Ler","Criar" e "Editar" em leads e "Importar Leads"	O que significa Importado para leads?
Membros de campanha	50.000 para importar leads como novos membros da campanha e atualizar o status dos membros existentes da campanha.	Administradores; Usuários do Marketing (ou com a permissão "Importar leads" e a permissão "Editar" em	O que significa Importado para membros da campanha?

Quais registros podem ser importados?

Tipo de registro	Limite de importação de registros	Usuários com acesso	Tópico de visão geral
		campanhas) podem importar novos leads como membros da campanha. Os usuários também precisam da permissão "Ler" em contatos para usar o Assistente de atualização de campanha a fim de converter leads e contatos existentes em membros da campanha.	
Objetos personalizados	50.000 de cada vez	Administradores; Usuários com a permissão "Modificar todos os dados"	O que é importado para objetos personalizados?
Soluções	50.000 de cada vez	Administradores; Usuários com a permissão "Importar soluções"	O que é importado para soluções?
Patrimônios Casos Campanhas Contratos Documentos Oportunidades Produtos	Esses registros não podem ser importados com os Assistentes de importação.		

Para obter informações sobre acessibilidade dos campos e como diferentes valores de tipo de campo são importados, consulte Notas sobre a importação de dados na página 342.

Nota: Não é permitido importar os membros do grupo de relacionamento.

CONSULTE TAMBÉM:

- Assistente de importação de dados
- Como escolher um método para importar e exportar dados
- Desfazendo uma importação

Como escolher um método para importar e exportar dados

Conheça as opções para importação e exportação de dados no Salesforce.

Ferramenta	Edições suportadas	Número de registros que podem ser importados ou exportados	Importar	Exportar	Interna ou externa em relação ao Salesforce	Informações adicionais
Assistente de importação de dados (unificado)	Todas as edições, exceto Database.com	Até 50.000	Sim	Não	Interno	Um assistente no navegador que importa contas, contatos, leads, soluções e objetos personalizados da sua organização. Leia mais.
Data Loader	Edições Enterprise, Unlimited, Performance, Developer e Database.com	Entre 5.000 e 5 milhões	Sim	Sim	Externo	O Data Loader é um aplicativo para importação ou exportação de dados em massa. Use-o para inserir, atualizar, excluir ou exportar registros do Salesforce. Leia mais.
Assistente Importar minhas contas e contatos	Edições Contact Manager, Group, Professional, Enterprise, Unlimited, Performance e Developer	Até 500 registros para um usuário individual Até 50.000 registros para vários usuários	Sim	Não	Interno	Um assistente dentro do navegador que importa contatos pessoais e contas de várias origens de dados, como Act!™, Gmail™ e Outlook®.
Exportar dados	Exportação semanal disponível nas edições Enterprise, Unlimited e Performance. Exportação mensal disponível em todas as edições, exceto Database.com	Sem limite	Não	Sim	Interno	Um assistente no navegador que exporta dados em arquivos .zip de até 128 MB cada um, em base mensal ou semanal. Leia mais.

O Salesforce oferece APIs que integram dados com o Salesforce. Decida qual é a melhor API para você, dependendo do número de registros a serem importados ou exportados e das tecnologias de integração necessárias.

API	Edições suportadas	Número de registros que podem ser importados ou exportados	Importar	Exportar	Esta API ajuda a
API REST	Edições Developer, Enterprise, Unlimited, Performance e Database.com	200 ou menos	Sim	Sim	Acessar objetos em sua organização usando nossa API REST.
API SOAP	Edições Developer, Enterprise, Unlimited, Performance e Database.com	200 ou menos	Sim	Sim	Integrar os dados da sua organização com outros aplicativos usando nossa API SOAP.
API em massa	Edições Developer, Enterprise, Unlimited, Performance e Database.com	Um milhão ou mais	Sim	Sim	Carregar ou excluir grande quantidade de registros usando nossa API em massa.

CONSULTE TAMBÉM:

- Assistente de importação de dados
- Visão geral da importação

O que é importado para contas comerciais e contatos?

Os Assistentes de importação de contatos e contas comerciais permitem corresponder os registros de diversas maneiras a fim de evitar duplicações. A correspondência dos contatos pode ser feita por nome, email ou ID do Salesforce. A correspondência das contas comerciais pode ser feita pelo ID do Salesforce ou por nome e site. A correspondência pelo ID do Salesforce inclui os contatos e as contas comerciais; se você fizer a correspondência de um desses itens pelo ID do Salesforce, a correspondência do outro também será feita pelo ID do Salesforce.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Importação da organização não disponível no: **Personal** Edition, **Database.com**

Correspondendo por nome e local

Se você preferir fazer a correspondência dos contatos por nome e das contas comerciais por nome e local (que são as opções recomendadas), os Assistentes de importação criarão automaticamente uma conta comercial para cada nome e local exclusivo de conta comercial no arquivo de importação. Eles também criarão um contato separado para cada nome de contato listado no arquivo. Os contatos são associados às contas comerciais apropriadas.

Se a conta comercial ou o contato já existir no sistema, e se você tiver acesso de leitura/gravação ao registro, os assistentes adicionarão os dados de importação aos dados existentes no Salesforce. Além disso, se uma conta comercial ou nome de contato no arquivo de importação for semelhante a uma conta comercial ou nome de contato existente, os dados de importação são adicionados aos dados existentes no Salesforce.

Fazendo a correspondência por ID do Salesforce

Também é possível fazer a correspondência de contatos e contas comerciais por ID do Salesforce. Com essa seleção, o ID do Salesforce será o critério para a eliminação de duplicação. Isto é, se você tiver selecionado a correspondência por ID e um registro no arquivo de origem tiver o mesmo ID de um registro no Salesforce, esse registro será atualizado no Salesforce. Observe que os IDs de registro diferenciam maiúsculas de minúsculas e devem ter correspondência exata.

Sobrescrevendo valores de conta existentes

Os assistentes nunca sobrescrevem nenhum campo de conta comercial existente, a menos que você marque a caixa de seleção `Sobrescrever valores de conta existentes` no assistente. Com essa caixa marcada, é possível inserir ou atualizar campos de contas comerciais existentes com novos dados. Entretanto, você não pode utilizar essa caixa de seleção para atualizar dados de campos existentes com valores em branco. Se essa caixa estiver desmarcada, o assistente atualizará todos os campos de conta comercial vazios, mas não fará nada com campos que tenham dados existentes.

Se você não tiver acesso de leitura/gravação a uma conta comercial ou um contato existente, os assistentes criarão uma nova conta comercial ou contato do qual você será proprietário. Os assistentes também criarão novas contas comerciais e contatos com base em campos específicos do seu arquivo de importação.

Nas organizações com as edições Professional, Enterprise, Unlimited, Performance e Developer, os assistentes de importação também podem importar novas contas comerciais e notas de contato. Os assistentes não importam notas que sejam duplicações exatas de notas de conta comercial ou de contato existentes.

CONSULTE TAMBÉM:

- Assistente de importação de dados
- Importando meus contatos do Outlook ou ACT!
- Importando meus contatos de outras origens
- Como escolher um método para importar e exportar dados
- Visão geral da importação

O que é importado para contas pessoais?

Importante: A Salesforce substituiu os assistentes de importação individuais para contas, contatos e outros objetos pelo Assistente de importação de dados unificado. (Os assistentes de importação individuais são abertos em pequenas janelas pop-up, ao passo que o assistente unificado é aberto em um navegador completo, com dataimporter.app ao final do URL.) Para começar a usar o assistente unificado, em Configuração, insira *`Assistente de importação de dados`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Assistente de importação de dados**. (As opções que você vê dependem das suas permissões.)

Os Assistentes de importação de contas pessoais ajudam a evitar a criação de registros duplicados, estabelecendo uma correspondência dos registros de acordo com um destes campos: `Nome da conta`, `ID do Salesforce` ou `Email`. No arquivo de importação, inclua uma coluna para o campo que será usado para a correspondência dos registros.

Nota: O administrador pode ter renomeado "conta pessoal" para outro termo. Nesse caso, o Assistente de importação fará referência ao novo nome.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

A importação de contas pessoais está disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Fazendo a correspondência por nome

Quando você seleciona essa opção, o Assistente de importação detecta os registros existentes no Salesforce que têm o mesmo nome. Observe que esse tipo de correspondência não diferencia maiúsculas de minúsculas. Os nomes que começam com letra maiúscula, por exemplo, serão relacionados ao mesmo nome que começa com uma letra minúscula. Se necessário, verifique e padronize os nomes de objeto personalizado antes de realizar a importação para evitar correspondências indesejadas.

Fazendo a correspondência por ID do Salesforce

Um ID do Salesforce é uma string de 15 ou 18 letras e números gerada pelo sistema e que diferencia maiúsculas e minúsculas cujo objetivo é identificar cada registro do Salesforce com exclusividade. Quando você seleciona essa opção, o Assistente de importação detecta os registros existentes no Salesforce que têm o mesmo ID do Salesforce. Lembre-se de que os IDs do Salesforce diferenciam maiúsculas de minúsculas, portanto, devem corresponder exatamente. Os IDs do Salesforce podem ser obtidos com a execução de relatórios que incluam o campo de ID do registro.

Fazendo a correspondência por email

Com essa opção, a correspondência das contas pessoais do arquivo de importação serão feitas com as contas pessoais existentes no Salesforce, de acordo com o valor exato do campo `Email`.

Correspondendo por ID externo

ID externo é um campo personalizado que tem o atributo "ID externo", indicando que ele contém identificadores de registro exclusivos de um sistema fora do Salesforce. Quando você seleciona essa opção, o assistente de importação detecta os registros existentes no Salesforce que têm o mesmo ID externo. Observe que essa operação não diferencia maiúsculas de minúsculas. Por exemplo, “ABC” corresponderá a “abc”. Contudo, existe uma exceção: Se o campo personalizado tiver o atributo “Exclusivo” separado e a opção que diferencia maiúsculas de minúsculas para esse atributo for selecionada, as letras maiúsculas e minúsculas não serão consideradas idênticas.

Se necessário, verifique e padronize os valores de ID externo antes de realizar a importação para evitar correspondências indesejadas.

Na correspondência por ID externo, se o Assistente de importação encontrar registros duplicados, somente os três primeiros registros duplicados serão informados no email de confirmação.

Nota: Somente os campos de conta personalizados com o atributo “ID externo” estão disponíveis nesta etapa. Enquanto todos os campos de contato personalizados estão disponíveis nos layouts de página de contas pessoais, os campos de conta personalizados com o atributo “ID externo” não estão disponíveis como campos de correspondência durante a importação de contas pessoais.

Ignorando ou atualizando registros correspondentes

Quando o Assistente de importação detectar registros existentes no Salesforce que correspondem ao campo escolhido, você poderá optar por uma das seguintes ações:

- **Não atualizar registros existentes e somente inserir novos registros** - se houver registros novos no arquivo que não correspondam a nenhum registro existente, insira-os no Salesforce. Ignore todo registro no arquivo que não corresponder a um registro existente e não execute qualquer ação no registro existente.
- **Atualizar os registros existentes e não inserir novos registros** - se houver registros no arquivo que correspondam a um registro existente, atualize o registro existente. Ignore todos os registros no arquivo que não corresponderem a um registro existente e não os insira como registros novos.

- **Atualizar os registros existentes e inserir novos registros** - se houver novos registros no arquivo que não correspondam a nenhum registro existente, insira-os no Salesforce. Se houver registros no arquivo que correspondem a um registro existente, atualize o registro existente.

CONSULTE TAMBÉM:

- Assistente de importação de dados
- Importar minhas contas pessoais
- Importar contas pessoais da minha organização
- Como escolher um método para importar e exportar dados
- Visão geral da importação

O que significa Importado para leads?

Você pode importar dados para os campos de lead padrão e para qualquer campo de lead personalizado que possa ter, mesmo que determinado campo esteja oculto ou seja somente leitura em seu layout de página ou nas configurações de segurança do campo para leads.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Importando leads com tipos de correspondência

Você pode escolher se deseja corresponder os leads do seu arquivo de importação aos leads existentes no Salesforce. É possível corresponder os leads de acordo com os seguintes tipos: ID, nome ou email do Salesforce. Escolha um tipo de correspondência para definir os critérios a fim de evitar leads duplicados. Por exemplo, se você tiver selecionado a correspondência por email e um lead no arquivo de origem tiver o mesmo email de um lead no Salesforce, esse lead será atualizado no Salesforce. Se você não tiver selecionado a correspondência por email e um lead no arquivo de origem tiver o mesmo email de um lead no Salesforce, esse novo lead será criado.

Os assistentes nunca sobrescrevem nenhum campo de lead existente, a menos que você marque a caixa de seleção `Sobrescrever valores de lead existentes` no assistente. Com essa caixa marcada, é possível inserir ou atualizar campos de lead existentes com novos dados. Entretanto, você não pode utilizar essa caixa de seleção para atualizar dados de campos existentes com valores em branco. Se essa caixa estiver desmarcada, o assistente atualizará todos os campos de lead vazios, mas não fará nada com campos que tenham dados existentes.

Importando leads sem tipos de correspondência

Se você escolher um tipo de correspondência "Nenhum" no Assistente de importação de dados, para cada lead no arquivo de importação, o Assistente de importação de dados criará um novo lead no Salesforce. Você pode mesclar leads depois que eles são importados.

CONSULTE TAMBÉM:

- Assistente de importação de dados
- Como escolher um método para importar e exportar dados

O que significa Importado para membros da campanha?

- **Assistente de importação de dados** - Para cada lead em seu arquivo, esse assistente importa o lead, associa o lead a uma campanha e insere um valor de `Status do membro` para o lead nessa campanha. Você pode importar dados para os campos de lead padrão e para qualquer campo de lead personalizado, mesmo que determinado campo esteja oculto ou seja somente leitura em seu layout de página ou nas configurações de segurança do campo. Se houver leads duplicados no arquivo de importação, eles não serão mesclados pelo assistente. Além disso, se algum dos leads importados corresponder a um lead existente, o assistente não mesclará os dados duplicados em um lead.
- **Assistente de atualização de campanhas** - para cada contato ou lead com arquivo importado, este assistente atualiza somente o valor de `Status do membro` do contato ou lead correspondente no Salesforce. Não é possível adicionar novos leads ou contatos, nem atualizar qualquer outro campo em registros de lead ou contato existentes.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

CONSULTE TAMBÉM:

Assistente de importação de dados

Como escolher um método para importar e exportar dados

O que é importado para objetos personalizados?

O Assistente de importação de dados para objetos personalizados ajuda a evitar a criação de registros duplicados estabelecendo uma correspondência dos registros com base em um destes campos: nome do objeto personalizado, ID do Salesforce ou ID externo. No arquivo de importação, inclua uma coluna para o campo usado para a correspondência de registros.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Importação de objetos personalizados disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para importar objetos personalizados:

- "Modificar todos os dados"

Fazendo a correspondência por nome

Quando você seleciona essa opção, o Assistente de importação detecta os registros existentes no Salesforce que têm o mesmo nome. Observe que esse tipo de correspondência não diferencia maiúsculas de minúsculas. Os nomes que começam com letra maiúscula, por exemplo, serão relacionados ao mesmo nome que começa com uma letra minúscula. Se necessário, verifique e padronize os nomes de objeto personalizado antes de realizar a importação para evitar correspondências indesejadas.

Fazendo a correspondência por ID do Salesforce

Um ID do Salesforce é uma string de 15 ou 18 letras e números gerada pelo sistema e que diferencia maiúsculas e minúsculas cujo objetivo é identificar cada registro do Salesforce com exclusividade. Quando você seleciona essa opção, o Assistente de importação detecta os registros existentes no Salesforce que têm o mesmo ID do Salesforce. Lembre-se de que os IDs do Salesforce diferenciam maiúsculas de minúsculas, portanto, devem corresponder exatamente. Os IDs do Salesforce podem ser obtidos com a execução de relatórios que incluam o campo de ID do registro.

Correspondendo por ID externo

ID externo é um campo personalizado que tem o atributo "ID externo", indicando que ele contém identificadores de registro exclusivos de um sistema fora do Salesforce. Quando você seleciona essa opção, o assistente de importação detecta os registros existentes no Salesforce que têm o mesmo ID externo. Observe que essa operação não diferencia maiúsculas de minúsculas. Por exemplo, "ABC"

corresponderá a "abc". Contudo, existe uma exceção: Se o campo personalizado tiver o atributo "Exclusivo" separado e a opção que diferencia maiúsculas de minúsculas para esse atributo for selecionada, as letras maiúsculas e minúsculas não serão consideradas idênticas.

Se necessário, verifique e padronize os valores de ID externo antes de realizar a importação para evitar correspondências indesejadas.

Na correspondência por ID externo, se o Assistente de importação encontrar registros duplicados, somente os três primeiros registros duplicados serão informados no email de confirmação.

Ignorando ou atualizando registros correspondentes

Quando o Assistente de importação detectar registros existentes no Salesforce que correspondem ao campo escolhido, você poderá optar por uma das seguintes ações:

- **Não atualizar registros existentes e somente inserir novos registros** - se houver registros novos no arquivo que não correspondam a nenhum registro existente, insira-os no Salesforce. Ignore todo registro no arquivo que não corresponder a um registro existente e não execute qualquer ação no registro existente.
- **Atualizar os registros existentes e não inserir novos registros** - se houver registros no arquivo que correspondam a um registro existente, atualize o registro existente. Ignore todos os registros no arquivo que não corresponderem a um registro existente e não os insira como registros novos.
- **Atualizar os registros existentes e inserir novos registros** - se houver novos registros no arquivo que não correspondam a nenhum registro existente, insira-os no Salesforce. Se houver registros no arquivo que correspondem a um registro existente, atualize o registro existente.

Nota: Os objetos personalizados com dois relacionamentos entre mestre e detalhes não podem ser importados por meio do Assistente de importação.

CONSULTE TAMBÉM:

Assistente de importação de dados

Como escolher um método para importar e exportar dados

O que é importado para soluções?

O Assistente de importação de dados permite que você evite a criação de registros duplicados estabelecendo uma correspondência entre os registros com base em um dos seguintes campos: título da solução, ID do Salesforce ou ID externo. No arquivo de importação, inclua uma coluna para o campo usado para a correspondência de registros.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para importar soluções:
- "Importar soluções"

Fazendo a correspondência pelo título da solução

Quando você seleciona essa opção, o assistente de importação detecta as soluções existentes no Salesforce que têm o mesmo título. Observe que esse tipo de correspondência não diferencia maiúsculas de minúsculas. Os títulos que começam com letra maiúscula, por exemplo, serão relacionados ao mesmo título que começa com uma letra minúscula. Se necessário, verifique e padronize os títulos de solução antes de realizar a importação para evitar correspondências indesejadas.

Fazendo a correspondência por ID do Salesforce

Um ID do Salesforce é uma string de 15 ou 18 letras e números gerada pelo sistema e que diferencia maiúsculas e minúsculas cujo objetivo é identificar cada registro do Salesforce com exclusividade. Quando você seleciona essa opção,

o Assistente de importação detecta os registros existentes no Salesforce que têm o mesmo ID do Salesforce. Lembre-se de que os IDs do Salesforce diferenciam maiúsculas de minúsculas, portanto, devem corresponder exatamente. Os IDs do Salesforce podem ser obtidos com a execução de relatórios que incluam o campo de ID do registro.

Correspondendo por ID externo

ID externo é um campo personalizado que tem o atributo "ID externo", indicando que ele contém identificadores de registro exclusivos de um sistema fora do Salesforce. Quando você seleciona essa opção, o assistente de importação detecta os registros existentes no Salesforce que têm o mesmo ID externo. Observe que essa operação não diferencia maiúsculas de minúsculas. Por exemplo, “ABC” corresponderá a “abc”. Contudo, existe uma exceção: Se o campo personalizado tiver o atributo “Exclusivo” separado e a opção que diferencia maiúsculas de minúsculas para esse atributo for selecionada, as letras maiúsculas e minúsculas não serão consideradas idênticas.

Se necessário, verifique e padronize os valores de ID externo antes de realizar a importação para evitar correspondências indesejadas.

Na correspondência por ID externo, se o Assistente de importação encontrar registros duplicados, somente os três primeiros registros duplicados serão informados no email de confirmação.

Ignorando ou atualizando registros correspondentes

Quando o Assistente de importação detectar registros existentes no Salesforce que correspondem ao campo escolhido, você poderá optar por uma das seguintes ações:

- **Não atualizar registros existentes e somente inserir novos registros** - se houver registros novos no arquivo que não correspondam a nenhum registro existente, insira-os no Salesforce. Ignore todo registro no arquivo que não corresponder a um registro existente e não execute qualquer ação no registro existente.
- **Atualizar os registros existentes e não inserir novos registros** - se houver registros no arquivo que correspondam a um registro existente, atualize o registro existente. Ignore todos os registros no arquivo que não corresponderem a um registro existente e não os insira como registros novos.
- **Atualizar os registros existentes e inserir novos registros** - se houver novos registros no arquivo que não correspondam a nenhum registro existente, insira-os no Salesforce. Se houver registros no arquivo que correspondem a um registro existente, atualize o registro existente.

CONSULTE TAMBÉM:

Assistente de importação de dados

Como escolher um método para importar e exportar dados

Notas sobre a importação de dados

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

A sua edição determina os tipos de objetos que você pode importar.

- **Acessibilidade do campo** - com os Assistentes de importação de contas e leads de toda a organização, você pode importar dados para qualquer campo padrão ou personalizado, mesmo que ele esteja oculto ou seja somente leitura nas configurações de segurança no nível do campo ou no layout de página. Com o Assistente de importação de contatos, é possível importar dados apenas para os campos que são editáveis no layout de página ou nas configurações de segurança no nível do campo.

  A segurança no nível do campo está disponível apenas nas edições Enterprise, Unlimited, Performance e Developer.

- **Novos valores para listas de opções e listas de opções de seleção múltipla** — se o arquivo de importação contiver dados a serem exibidos em listas de opções ou listas de opções de seleção múltipla, os assistentes o informarão quando você tentar importar um novo valor da lista de opções que não corresponda a nenhum valor de lista de opções válido. Se

você ignorar o aviso, o novo valor será automaticamente adicionado ao registro importado. Posteriormente, o administrador poderá editar o campo para incluir os valores necessários. Lembre-se de que os Assistentes de importação não permitem que você importe mais de 100 valores novos da lista de opções ou da lista de opções de seleção múltipla para qualquer campo durante uma importação.

Se sua organização usar o workbench de tradução, os Assistentes de importação procurarão valores traduzidos correspondentes antes de criar novos valores de lista de opções inativos.

- **Listas de opções de seleção múltipla** — para importar diversos valores para uma lista de opções de seleção múltipla, separe os valores com um ponto-e-vírgula no arquivo de importação.

  É possível importar até 100 valores por vez em um campo de lista de opções de seleção múltipla. Se houver mais de 100 valores no arquivo de importação para qualquer registro, o Assistente de importação deixará o campo em branco nesse registro.

- **Caixas de seleção** — para importar dados para um campo de caixa de seleção, use 1 para os valores marcados e 0 para os não marcados.
- **Valores padrão** — para campos de listas de opções, listas de opções de seleção múltipla e caixa de seleção, se você não mapear o campo no Assistente de importação, o valor padrão do campo (se houver) será inserido automaticamente no registro novo ou atualizado.
- **Campos de data/hora** — verifique se o formato de qualquer campo de data/hora que você esteja importando corresponde ao modo como ele será exibido no Salesforce conforme sua configuração de localidade.
- **Campos de fórmula** — os campos de fórmula não podem aceitar dados importados porque são somente leitura.
- **Regras de validação de campo** — o Salesforce executa regras de validação em registros antes de eles serem importados. Não são importados os registros com falha na validação. Considere desativar as regras de validação adequadas antes de executar uma importação se elas afetarem os registros que você está importando.
- **Campos globalmente obrigatórios** — Você deve incluir campos globalmente obrigatórios nos arquivos de importação, caso contrário, haverá falha na importação.

CONSULTE TAMBÉM:

Assistente de importação de dados
Como escolher um método para importar e exportar dados
Visão geral da importação

Importando várias moedas

Se a configuração da sua organização permitir a utilização de várias moedas, você poderá importar valores em diferentes moedas.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Importar minhas contas e contatos

Em importações pessoais, todos os valores de novas contas e novos contatos são importados na moeda pessoal. Quando a importação atualiza valores em registros existentes, os valores do seu arquivo são convertidos da sua moeda pessoal na moeda da conta ou do contato.

Por exemplo, suponha que sua moeda pessoal é o dólar americano e o arquivo de importação tem 100 como a receita anual de uma conta que tem o euro como `Moeda da conta`. O novo valor de `Receita anual` da conta será EUR 92, presumindo-se que a taxa de conversão seja 0,92 e "EUR" seja o código de moeda do euro.

Importação da organização

Ao importar contas, contatos, objetos personalizados, leads ou soluções para a sua organização, você pode especificar o tipo de moeda dos campos de valores usando a coluna `Código ISO da moeda` no arquivo de importação. As seguintes regras se aplicam.

- **Inserindo códigos de moeda** - insira um código de moeda na coluna `Código ISO da moeda` no arquivo de importação. Códigos de moeda possuem três letras e seguem um padrão internacional. Por exemplo, USD é o código de moeda do dólar americano. Em Configuração, insira *`Gerenciar moedas`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Gerenciar moedas** para ver uma lista dos códigos válidos para a sua organização.
- **Usando uma moeda para contas e contatos** - se você estiver importando contas e contatos, a coluna `Código ISO da moeda` se aplicará à conta e ao seu contato associado. Não é possível especificar diversas moedas para contas e contatos associados.
- **Atualizando o código de moeda** - Quando o código de moeda é atualizado, mas não o valor da moeda para contas e contatos, o valor não é convertido no número correspondente na nova moeda.
- **Inserindo moedas inativas** - Se você especificar uma moeda inativa no arquivo de importação, sua moeda pessoal será usada. Os valores, porém, não serão modificados. Por exemplo, se o valor no seu arquivo for AUD 100 para 100 dólares australianos, mas AUD for uma moeda inativa em sua organização, ele será importado como USD 100, supondo que sua moeda pessoal seja o dólar americano.
- **Omitindo a coluna Código ISO da moeda** - Ao criar novos registros por meio de importação, se você não usar a coluna `Código ISO da moeda` ou não mapeá-la, sua moeda pessoal será usada. Por exemplo, se o valor no arquivo for 100 e sua moeda pessoal for o dólar americano (código da moeda = USD), ele será importado como USD 100.

  Ao atualizar registros existentes por meio de importação, se você não utilizar a coluna `Código ISO da moeda` ou não mapeá-la, todos os valores serão interpretados como expressos na moeda do registro. Por exemplo, se o valor do arquivo for 100 para um registro que tenha uma moeda EUR (código de moeda do euro), esse valor será interpretado como EUR 100.

CONSULTE TAMBÉM:

Assistente de importação de dados

Criação de arquivos de exportação para assistentes de importação

Antes de importar dados para o Salesforce, use o software existente para criar um arquivo de exportação de dados.

O arquivo de exportação contém todas as informações que você deseja importar.

O arquivo de exportação pode conter uma mescla de novos registros e atualizações dos registros existentes. Você irá escolher como ocorre a correspondência dos registros para evitar duplicação. Por exemplo: é possível optar por corresponder contas e contatos por nome ou endereço de email. Se você optar pela correspondência por endereço de email, o contato que já está no Salesforce será atualizado se um registro nos dados importados tiver o mesmo endereço de email. No entanto, se os registros têm o mesmo nome, mas endereços de email diferentes, os registros continuarão separados.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

1. Use o software existente para criar um arquivo de exportação de dados.
   - Exportando do ACT!
   - Exportando do LinkedIn®
   - Exportando do Outlook
   - Exportando do GoldMine 4.0
   - Exportando do GoldMine 5.0

- Exportando do Palm Desktop
- Exportando de outras fontes de dados
- Exportando do Salesforce

2. Revise os dados que importará, para garantir que sejam mais atualizados do que os que já estão no Salesforce. Os dados do Salesforce serão substituídos por dados do arquivo de importação, mesmo se eles estiverem desatualizados.
3. Compare os seus campos de dados com os campos do Salesforce para os quais você pode importar e certifique-se de que os seus dados sejam mapeados para os campos adequados do Salesforce. Consulte Preparando seus dados para importação na página 350.
4. Se você for o administrador e estiver importando para vários usuários, combine os dados de exportação de várias origens em um único arquivo de texto delimitado por vírgula (.csv) usando o Excel.

   Nota: Ao importar registros de vários usuários, o arquivo de exportação deve incluir um campo `Proprietário do registro` em todos os novos registros, que deve conter os nomes de usuário completos ou os nomes e sobrenomes dos usuários ativos existentes. Os proprietários dos registros existentes não serão alterados; os novos registros serão atribuídos ao usuário listado no campo `Proprietário do registro`. Por exemplo: os registros que devem ser de propriedade de Joe Smith na sua organização devem ter o nome de usuário dele ("jsmith@acme.com") ou nomes e sobrenomes (por exemplo: "Joe Smith" ou "Smith Joe" para localidades asiáticas). No caso de importações de leads, você também pode especificar o nome de uma fila de leads.

   Ao importar leads, você também pode usar uma regra de atribuição de lead para especificar os proprietários dos dados importados, em vez de utilizar um campo `Proprietário do registro`.

Exportando do ACT!

O ACT! permite exportar dados de contato em um formato delimitado por texto que poderá, então, ser importado. Para exportar dados de contato do ACT! (versões 4.0 ou 2000):

1. Inicie o ACT! e abra o banco de dados.
2. Selecione **Arquivo** > **Troca de dados** > **Exportar...**.
3. Selecione o tipo de arquivo **Delimitado por texto**.
4. Escolha um nome de arquivo e um local para os dados exportados e clique em **Avançar**.
5. Selecione **Apenas registros de contato**.
6. Clique no botão **Opções...**.
7. Selecione **Vírgula** como o caractere separador de campo.

   Nota: Se as vírgulas não forem adequadas para sua localidade, use tabulações ou outro delimitador.

8. Selecione **Sim, exportar nomes de campos** e clique em **OK**.
9. Clique em **Avançar**.
10. Selecione **Todos os registros** e clique em **Avançar**.
11. Não altere a lista de pedidos do campo de exportação e clique em **Concluir**.

CONSULTE TAMBÉM:

Mapeamento de campos padrão para o ACT!
Criação de arquivos de exportação para assistentes de importação

Exportando do LinkedIn®

Você pode exportar dados de contato do LinkedIn em um formato delimitado por texto, que pode ser importado em seguida.

- Abra o `www.linkedin.com/addressBookExport` e siga as etapas indicadas na página usando a opção **Microsoft Outlook (arquivo .CSV)**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**

Exportando do Outlook

O Microsoft® Outlook® permite exportar dados em formato CSV (valores separados por vírgulas) que podem ser importados.

1. Inicie o Outlook.
2. Selecione **Arquivo** > **Importar e exportar...**.
3. Escolha **Exportar para um arquivo** e clique em **Avançar**.
4. Escolha **Valores separados por vírgulas (Windows)** e clique em **Avançar**.

   Nota: Se as vírgulas não forem adequadas para sua localidade, use tabulações ou outro delimitador.

5. Selecione a pasta **Contatos** e clique em **Avançar**. Você poderá selecionar uma pasta diferente de contatos se possuir contatos armazenados em várias pastas.
6. Escolha um nome de arquivo para os dados exportados e clique em **Avançar**.
7. Clique em **Concluir**.

CONSULTE TAMBÉM:

Mapeamento de campos padrão do Outlook

Criação de arquivos de exportação para assistentes de importação

Exportando do GoldMine 4.0

O GoldMine 4.0 permite exportar dados de contato em um formato de texto que pode ser importado. Além disso, você pode exportar notas do GoldMine 4,0 e importá-las em organizações com edições Professional, Enterprise, Unlimited, Performance e Developer.

- Exportando contatos do GoldMine 4.0
- Exportando notas do GoldMine 4.0

Exportando contatos do GoldMine 4.0

Para exportar dados de contato do GoldMine 4.0, siga estas etapas:

1. Inicie o GoldMine 4.0.
2. Escolha **Exportar registros** no menu **Ferramentas**.
3. Selecione **Exportar para um novo arquivo** e **Arquivo DBF**. Clique em **Avançar**.
4. Na lista de campos do GoldMine do lado esquerdo da caixa de diálogo, selecione todos os campos e clique em **Adicionar campo**. Clique em **Avançar**.
5. Escolha o local do arquivo de exportação e clique em **Avançar**.
6. Selecione **Não** quando for solicitado a indicar se deseja salvar essas configurações e clique em **Avançar**.

7. Clique em **Concluir**.
8. Após concluir a exportação, localize o arquivo exportado e altere sua extensão de .dbf para .csv. Agora o arquivo está pronto para ser importado para o Salesforce.

Exportando notas do GoldMine 4.0

Antes de importar notas do GoldMine 4.0 para o Salesforce, você deve importar os contatos do GoldMine 4.0.

Para exportar notas do GoldMine 4.0, siga estas etapas:

1. Inicie o GoldMine 4.0.
2. Escolha **Exportar registros** no menu **Ferramentas**.
3. Selecione **Exportar para um novo arquivo** e **Arquivo ASCII**. Clique em **Avançar**.
4. Na lista de campos do GoldMine do lado esquerdo da caixa de diálogo, selecione os campos `empresa`, `sobrenome` e `notas`. Clique em **Adicionar campo**. Clique em **Avançar**.
5. Escolha o local do arquivo de exportação e clique em **Avançar**.
6. Selecione **Não** quando for solicitado a indicar se deseja salvar essas configurações e clique em **Avançar**.
7. Clique em **Concluir**.
8. Após concluir a exportação, localize o arquivo exportado e altere sua extensão para .csv.
9. Abra o arquivo.
10. Adicione uma coluna de cabeçalho, clicando com o botão direito do mouse na primeira linha e escolhendo **Inserir**.
11. Na coluna A, insira `Empresa`.
12. Na coluna B, insira `Sobrenome`.
13. Na coluna C, insira `Nota`.
14. Caso necessário, limpe o arquivo antes de importá-lo. Problemas comuns incluem notas quebradas entre colunas (isso ocorre quando as notas contêm aspas).

CONSULTE TAMBÉM:

Mapeamento de campos para outras origens de dados e importação da organização
Criação de arquivos de exportação para assistentes de importação

Exportando do GoldMine 5.0

O GoldMine 5.0 permite exportar dados de contato em um formato de texto que pode ser importado. Além disso, você pode exportar notas do GoldMine 5.0 e importá-las em organizações com edições Professional, Enterprise, Unlimited, Performance e Developer.

- Exportando contatos do GoldMine 5,0
- Exportando notas do GoldMine 5,0

Exportando contatos do GoldMine 5,0

Para exportar dados de contato do GoldMine 5,0, siga estas etapas:

1. Inicie o GoldMine 5,0.
2. Escolha **Ferramentas** > **Assistente de importação/exportação** > **Exportar registros de contato**.

3. Selecione **Exportar para um novo arquivo** e **Arquivo ASCII**. Clique em **Avançar**.
4. Selecione **TODOS os registros de contato!** na lista suspensa e clique em **Avançar**.
5. Na lista de campos do GoldMine no lado esquerdo da caixa de diálogo, selecione os campos a serem exportados e clique em **Adicionar campo**. Recomendamos selecionar todos os campos, exceto o campo `notas`. Consulte Exportando notas do GoldMine 5.0 na página 348 para obter informações sobre como exportar notas.
6. Clique em **Avançar**.
7. Escolha o local do arquivo de exportação, marque a caixa de seleção **Exportar nomes de campo do GoldMine...** e clique em **Avançar**.
8. Selecione **Não** quando for solicitado a indicar se deseja salvar essas configurações e clique em **Avançar**.
9. Clique em **Concluir**.
10. Após concluir a exportação, localize o arquivo exportado e altere sua extensão de .txt para .csv. Agora o arquivo está pronto para ser importado para o Salesforce.

Exportando notas do GoldMine 5.0

Antes de importar notas do GoldMine 5.0 para o Salesforce, você deve importar os contatos do GoldMine 5.0.

Para exportar notas do GoldMine 5.0, siga estas etapas:

1. Inicie o GoldMine 5.0.
2. Escolha **Ferramentas** > **Assistente de importação/exportação** > **Exportar registros de contato**.
3. Selecione **Exportar para um novo arquivo** e **Arquivo ASCII**. Clique em **Avançar**.
4. Selecione **TODOS os registros de contato!** na lista suspensa e clique em **Avançar**.
5. Na lista de campos do GoldMine do lado esquerdo da caixa de diálogo, selecione os campos `empresa`, `sobrenome` e `notas`. Clique em **Adicionar campo**. Clique em **Avançar**.
6. Escolha o local do arquivo de exportação, marque a caixa de seleção **Exportar nomes de campo do GoldMine...** e clique em **Avançar**.
7. Selecione **Não** quando for solicitado a indicar se deseja salvar essas configurações e clique em **Avançar**.
8. Clique em **Concluir**.
9. Após concluir a exportação, localize o arquivo exportado e altere sua extensão de .txt para .csv.
10. Abra o arquivo.
11. Caso necessário, limpe o arquivo antes de importá-lo. Problemas comuns incluem notas quebradas entre colunas (isso ocorre quando as notas contêm aspas).

CONSULTE TAMBÉM:

Mapeamento de campos para outras origens de dados e importação da organização
Criação de arquivos de exportação para assistentes de importação

Exportando do Palm Desktop

O Palm Desktop permite exportar contatos do Catálogo de endereços em formato CSV (valores separados por vírgulas) que poderão, então, ser importados.

1. Abra o Catálogo de endereços no Palm Desktop. Se você só deseja exportar contatos específicos, selecione esses registros.

2. Escolha **Exportar** no menu **Arquivo**.
3. Na caixa de diálogo "Exportar para arquivo", insira um nome e escolha uma pasta para o arquivo. Na lista suspensa **Exportar como**, escolha "Separado por vírgulas (*.csv;*.txt)". Selecione o intervalo de registros a serem exportados - **Todos** ou **Registros atualmente selecionados**.

   Nota: Se as vírgulas não forem adequadas para sua localidade, use tabulações ou outro delimitador.

4. Clique em **Exportar**.
5. Na caixa de diálogo "Especificar campos de exportação", selecione os campos do Catálogo de endereços a serem exportados e clique em **OK**.

CONSULTE TAMBÉM:

Mapeamento de campos para outras origens de dados e importação da organização

Criação de arquivos de exportação para assistentes de importação

Exportando de outras fontes de dados

Você pode importar dados para o sistema de qualquer outro aplicativo que possa criar um arquivo CSV (valores separados por vírgulas).

1. Salve a origem de dados como um arquivo CSV.

   Nota: Se as vírgulas não forem adequadas para sua localidade, use tabulações ou outro delimitador.

2. Certifique-se de que o arquivo inclua apenas um nome por campo. O sistema não pode aceitar mais de um nome por campo.
3. Certifique-se de que o arquivo separe nomes e títulos em dois campos. O sistema não pode aceitar campos contendo nomes e títulos.
4. Certifique-se de que o arquivo inclua apenas um telefone por campo.

CONSULTE TAMBÉM:

Mapeamento de campos para outras origens de dados e importação da organização

Criação de arquivos de exportação para assistentes de importação

Exportando do Salesforce

É possível exportar relatórios de conta, contato, objeto personalizado, lead ou solução do Salesforce para criar um arquivo de importação pelos Assistentes de importação. Você deve incluir os valores `ID da conta`, `ID do contato`, `ID do objeto personalizado`, `ID do lead` ou `ID da solução` para cada respectivo registro em seu relatório. Esses campos de ID são identificadores exclusivos do Salesforce e são usados para fazer a correspondência precisa entre seus dados e os registros existentes no Salesforce.

Para criar um arquivo de importação com esses campos de ID, primeiro exporte os dados do Salesforce.

1. Execute um relatório de conta, contato, objeto personalizado, lead ou solução no Salesforce, inclua o campo do respectivo ID e exporte-o para o Excel.
2. Se você estiver exportando leads e contatos para serem alvos de uma campanha:

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

a. No Excel, agrupe os relatórios exportados em um arquivo CSV (valores separados por vírgulas). Certifique-se de que todos os valores dos campos de ID estejam na mesma coluna.

Nota: Se as vírgulas não forem adequadas para sua localidade, use tabulações ou outro delimitador.

b. Renomeie a coluna `ID do Lead/ID do contato` para `ID do registro`.

c. Adicione uma coluna chamada `Status` e insira o status do membro da campanha de cada contato ou lead.

CONSULTE TAMBÉM:

Criação de arquivos de exportação para assistentes de importação

Preparando seus dados para importação

Depois de exportar seus dados do Salesforce ou do seu aplicativo existente, prepare os dados antes de importá-los.

Nota: Se os dados possuírem informações em campos que não correspondem aos campos padrão, o administrador poderá criar campos personalizados para esses dados antes da importação.

Você deve incluir campos globalmente obrigatórios nos arquivos de importação, caso contrário, haverá falha na importação.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Preparando contatos

Quando você importa do ACT! ou do Outlook, o Assistente de importação de meus contatos mapeia automaticamente campos do ACT! e do Outlook para o Salesforce.

Ao importar dados de outras origens, utilize o Excel® para rotular as colunas no arquivo de importação, conforme especificado em Mapeamento de campos para outras origens de dados e importação da organização na página 357.

Preparando Contas pessoais

Quando importar contas pessoais, use os rótulos de campo do Salesforce como os rótulos de coluna em seu arquivo de importação.

Preparando as contas comerciais e os contatos da organização

Ao importar contas comerciais e contatos da sua organização, utilize o Excel® para rotular as colunas no arquivo de importação, conforme especificado em Mapeamento de campos para outras origens de dados e importação da organização na página 357.

Preparando os leads da organização

Ao importar leads em geral ou leads para campanhas, utilize os rótulos do arquivo de importação especificados em Mapeamento de campos para importação de leads na página 361.

Preparando objetos personalizados

Ao importar um objeto personalizado, utilize os rótulos de campo indicados na página de detalhes do objeto personalizado no Salesforce como os rótulos de coluna no arquivo de importação.

Preparando soluções

Ao importar soluções, utilize os rótulos de campo no Salesforce como os rótulos de coluna no arquivo de importação.

Você pode inserir HTML nas soluções que planeja importar para o Salesforce. Entretanto, a não ser que sua organização tenha ativado soluções HTML, as marcas HTML serão exibidas nas soluções após terem sido importadas.

Por motivos de segurança, o Salesforce filtra automaticamente todas as soluções HTML para verificar se elas têm HTML potencialmente malicioso. Se HTML potencialmente malicioso for detectado em uma solução HTML, o HTML potencialmente malicioso será removido automaticamente ou transformado em texto para usuários que exibem a solução HTML. Os usuários não percebem quando o HTML potencialmente malicioso é removido de uma solução.

Você pode importar soluções gravadas no formato HTML para o Salesforce. Entretanto, por questões de segurança, somente as marcas HTML listadas abaixo são permitidas. O conteúdo de qualquer marca HTML não listado abaixo é removido automaticamente se for salvo em soluções de HTML. Além disso, todas as marcas `<script>` e `<iframe>`, assim como o JavaScript, são automaticamente removidas se forem salvas em soluções HTML. Além disso, as soluções HTML não têm suporte para folhas de estilos em cascata (CSS, Cascading Style Sheets).

As seguintes marcas HTML são permitidas em soluções HTML importadas para o Salesforce.

`<a>`	`<dt>`	`<q>`
`<abbr>`	`<em>`	`<samp>`
`<acronym>`	`<font>`	`<small>`
`<address>`	`<h1>`	`<span>`
`<b>`	`<h2>`	`<strike>`
`<bdo>`	`<h3>`	`<strong>`
`<big>`	`<h4>`	`<sub>`
`<blockquote>`	`<h5>`	`<sup>`
` `	`<h6>`	`<table>`
`<caption>`	`<hr>`	`<tbody>`
`<cite>`	`<i>`	`<td>`
`<code>`	`<img>`	`<tfoot>`
`<col>`	`<ins>`	`<th>`
`<colgroup>`	`<kbd>`	`<thead>`
`<dd>`	`<li>`	`<tr>`
`<del>`	`<ol>`	`<tt>`
`<dfn>`	`<p>`	`<ul>`
`<div>`	`<pre>`	`<var>`
`<dl>`		

Entre as marcas acima, é possível incluir os seguintes atributos:

`alt`	`face`	`size`
`background`	`height`	`src`
`border`	`href`	`style`
`classe`	`nome`	`destino`
`colspan`	`rowspan`	`width`

Os atributos acima, que podem incluir um URL, são limitados aos URLs que começam com o seguinte:

- `http:`
- `https:`
- `file:`
- `ftp:`
- `mailto:`
- `#`
- `/` para links relativos

CONSULTE TAMBÉM:

Mapeamento de campos padrão para o ACT!

Mapeamento de campos padrão do Outlook

Criação de arquivos de exportação para assistentes de importação

Mapeamento de campos padrão para o ACT!

Esta tabela apresenta detalhes sobre o mapeamento de campos do ACT! para campos de importação de contas e contatos do Salesforce durante determinada importação de dados.

Nota: Se um registro do ACT! possuir mais de um contato para a mesma empresa, o Assistente de importação criará vários contatos para uma conta.

ACT! Campo	Campo de importação
`Endereço 1`	Contato: `Endereço de correspondência e` Conta: `Endereço de cobrança`
`Endereço 2`	Contato: `Endereço de correspondência e` Conta: `Endereço de cobrança`
`Endereço 3`	Contato: `Endereço de correspondência e` Conta: `Endereço de cobrança`
`Telefone alternativo`	Contato: `Outro telefone`
`Ramal do telefone alternativo`	Contato: `Outro ramal de telefone`
`Assistente`	Contato: `Nome do assistente`
`Telefone do assistente`	Contato: `Telefone do assistente`
`Ramal do telefone do assistente`	Contato: `Ramal do telefone do assistente`

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

ACT! Campo	Campo de importação
Cidade	Contato: Cidade de correspondência e Conta: Cidade de cobrança
Empresa	Conta: Nome
Contato	Contato: Nome completo
País	Contato: País de correspondência e Conta: País de cobrança
Departamento	Contato: Departamento
Login de email (O Assistente de importação verifica se este é um endereço de email válido no formato: jsmith@acme.com)	Contato: Email
Fax	Contato: Fax e Conta: Fax
Ramal do fax	Contato: Ramal do fax comercial
Nome	Contato: Nome
Endereço residencial 1	Contato: Outro endereço 1
Endereço residencial 2	Contato: Outro endereço 2
Endereço residencial 3	Contato: Outro endereço 3
Cidade do endereço residencial	Contato: Outra cidade
País do endereço residencial	Contato: Outro país
Telefone residencial	Contato: Telefone residencial
Estado residencial	Contato: Outro estado
CEP residencial	Contato: Outro CEP
ID/Status	Conta: Tipo
Sobrenome	Contato: Sobrenome
Celular	Contato: Celular
Nota	Não é importado
Telefone	Contato: Telefone e Conta: Telefone
Ramal do telefone	Contato: Ramal do telefone comercial
Indicado por	Contato: Origem do lead

ACT! Campo	Campo de importação
Receita	Conta: Receita anual
Estado	Contato: Estado de correspondência e Conta: Estado de cobrança
Símbolo do marcador	Conta: Símbolo do marcador
Título	Contato: Título
Site da Web	Conta: Site da Web
CEP	Contato: CEP de correspondência Conta: CEP para cobrança
Segundo contato	Segundo contato: Nome
Segundo telefone	Segundo contato: Telefone
Ramal do segundo telefone	Segundo contato: Ramal do telefone
Segundo cargo	Segundo contato: Título
Terceiro contato	Terceiro contato: Nome
Terceiro telefone	Terceiro contato: Telefone
Ramal do terceiro telefone	Terceiro contato: Ramal do telefone
Terceiro cargo	Terceiro contato: Título
Penúltima comunicação, Antepenúltima comunicação, Título do assistente, Última tentativa, Última reunião, Última comunicação, Últimos resultados, Data da carta, Pager, Cônjuge, Usuário 1-15	Contato: Nota ou conta: Nota (Em organizações que usam as edições Professional, Enterprise, Unlimited, Performance e Developer, especifique os campos a serem importados para uma única nota de contato ou de conta. Não são criadas notas separadas para cada campo do ACT!)

CONSULTE TAMBÉM:

Exportando do ACT!

Preparando seus dados para importação

Mapeamento de campos padrão do Outlook

Esta tabela apresenta detalhes sobre o mapeamento de campos do Outlook para campos de importação de contas e contatos do Salesforce durante determinada importação de dados.

Campo do Outlook	Campo de importação
Nome do assistente	Contato: Nome do assistente
Telefone do assistente	Contato: Telefone do assistente

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Campo do Outlook	Campo de importação
Aniversário	Contato: Data de nascimento
Cidade do endereço comercial	Contato: Cidade de correspondência e Conta: Cidade de cobrança
País do endereço comercial	Contato: País de correspondência e Conta: País de cobrança
Fax comercial	Contato: Fax e Conta: Fax
Telefone comercial	Contato: Telefone
CEP do endereço comercial	Contato: CEP de correspondência Conta: CEP para cobrança
Rua do endereço comercial	Contato: Endereço de correspondência e Conta: Endereço de cobrança
Rua do endereço comercial 2	Contato: Endereço de correspondência e Conta: Endereço de cobrança
Rua do endereço comercial 3	Contato: Endereço de correspondência e Conta: Endereço de cobrança
Empresa	Conta: Nome da conta e Contato: Conta
Telefone principal da empresa	Conta: Telefone
Departamento	Contato: Departamento
Email (O Assistente de importação verifica se este é um endereço de email válido no formato: jsmith@acme.com)	Contato: Email
Nome	Contato: Nome
Cidade do endereço residencial	Contato: Outra cidade
País do endereço residencial	Contato: Outro país
Telefone residencial	Contato: Telefone residencial
CEP do endereço residencial	Contato: Outro CEP
Rua do endereço residencial	Contato: Outro endereço
Rua do endereço residencial 2	Contato: Outro endereço

Campo do Outlook	Campo de importação
Rua do endereço residencial 3	Contato: Outro endereço
Cargo	Contato: Título
Sobrenome	Contato: Sobrenome
Nome do gerente	Contato: Reporta-se a (Além disso, se o nome nesse campo não corresponder a um contato existente, um novo contato será criado com o nome do gerente.)
Celular	Contato: Celular
Notas	Contato: Descrição
Outro telefone	Contato: Outro telefone
Indicado por	Contato: Origem do lead
Título	Contato: Saudação
Página da Web	Conta: Site da Web
Conta, Datas especiais, Informações de cobrança, Telefone comercial 2, Retorno de chamada, Telefone do carro, Categorias, Filhos, Servidor de diretório, Email 2, Email 3, Código do governo, Hobby, Fax residencial, Telefone residencial 2, Endereço de disponibilidade da Internet, ISDN, Palavras-chave, Idioma, Local, Segundo nome, Quilometragem, Sala, ID da organização, Outra cidade, Outro país, Outro fax, Outro CEP, Outro estado, Outra rua, Outra rua 2, Outra rua 3, Pager, Caixa postal, Telefone principal, Profissão, Radiofone, Cônjuge, Sufixo, Telex, Telefone TTY/TDD, Usuário 1, Usuário 2, Usuário 3, Usuário 4	Contato: Nota ou conta: Nota (Em organizações que usam as edições Professional, Enterprise, Unlimited, Performance e Developer, especifique os campos a serem importados para uma única nota de contato ou de conta. Não são criadas notas separadas para cada campo do Outlook.)

CONSULTE TAMBÉM:

Exportando do Outlook

Preparando seus dados para importação

Mapeamento de campos para outras origens de dados e importação da organização

Se você estiver importando contas e contatos para uma organização, ou estiver importando dados individuais de fontes diferentes do Outlook ou do ACT!, os Assistentes de importação mapearão os campos da forma mais correta possível. Faça ajustes avançados do mapeamento antes de concluir a importação. Antes de importar os dados, o Salesforce recomenda utilizar o Excel para rotular as colunas do seu arquivo de importação com os rótulos listados a seguir.

Nota: Os mapeamentos padrão listados a seguir servem como uma orientação na importação; eles não garantem 100% de precisão no mapeamento de dados. **Faça ajustes avançados do mapeamento nos Assistentes de importação.** Lembre-se de que você pode mapear o mesmo campo várias vezes, caso necessário, por exemplo, para os campos de conta e endereço de contato.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Importação da organização não disponível no: **Personal** Edition, **Database.com**

Campos em comum de contatos e contas

Rótulo do arquivo de importação	Campo do Salesforce
`Proprietário do registro` (Nota: Em importações individuais esse campo não é necessário, pois todos os dados importados são automaticamente de sua propriedade. Além disso, na importação de registros por ID no Salesforce, esse campo é ignorado.)	Contato: `Proprietário do contato` e Conta: `Proprietário da conta`
`Código ISO da moeda` (Nota: Você só pode utilizar esse campo para organizações que usam várias moedas. Para obter mais informações, consulte Importando várias moedas na página 343.)	Contato: `Moeda do contato` e Conta: `Moeda da conta`

Campos de contato

Rótulo do arquivo de importação	Campo do Salesforce
`Assistente`	Contato: `Assistente`
`Telefone do assistente`	Contato: `Telefone do assistente`
`Ramal do telefone do assistente`	Anexado ao contato: `Telefone do assistente`
`Data de nascimento`	Contato: `Data de nascimento`
`Fax comercial`	Contato: `Fax`
`Ramal do fax comercial`	Anexado ao contato: `Fax`
`Telefone comercial`	Contato: `Telefone`
`Ramal do telefone comercial`	Anexado ao contato: `Telefone`
`Descrição do contato`	Contato: `Descrição`

Campos de contato

Rótulo do arquivo de importação	Campo do Salesforce
`Nome completo do contato` *ou* `Nome` e `Sobrenome` (Nota: Ao importar nomes de contato, utilize `Nome completo do contato` ou `Nome` e `Sobrenome`, mas não ambos.)	Contato: `Nome` e Contato: `Sobrenome`
`ID do contato` (Nota: Os IDs dos registros diferenciam maiúsculas de minúsculas e não devem ser alterados.)	Contato: `ID do contato`
`Nota do contato`	Cria uma nota anexada ao contato
`Departamento`	Contato: `Departamento`
`Endereço de email` (Nota: o Assistente de importação verifica se este é um endereço de email válido no formato: jsmith@acme.com.)	Contato: `Email`
`Recusa de email` (Nota: utilize "1" para indicar que o usuário não deseja receber emails. Utilize "0" para indicar que o usuário deseja receber emails).	Contato: `Recusa de email`
`Telefone residencial`	Contato: `Telefone residencial`
`Ramal do telefone residencial`	Anexado ao contato: `Telefone residencial`
`Origem do lead`	Contato: `Origem do lead`
`Cidade de correspondência`	Contato: `Cidade de correspondência`
`País de correspondência`	Contato: `País de correspondência`
`CEP de correspondência`	Contato: `CEP do endereço de correspondência`
`Estado de correspondência`	Contato: `Estado/Província de correspondência`
`Rua de correspondência 1`	Contato: `Endereço de correspondência`
`Rua de correspondência 2`	Contato: `Endereço de correspondência`
`Rua de correspondência 3`	Contato: `Endereço de correspondência`
`Celular`	Contato: `Celular`
`Ramal do celular`	Anexado ao contato: `Celular`
`Outra cidade`	Contato: `Outra cidade`
`Outro país`	Contato: `Outro país`
`Outro telefone`	Contato: `Outro telefone`

Campos de contato

Rótulo do arquivo de importação	Campo do Salesforce
`Outro ramal de telefone`	Anexado ao contato: `Outro telefone`
`Outro CEP`	Contato: `Outro CEP`
`Outro estado`	Contato: `Outro estado/província`
`Outra rua 1`	Contato: `Outro endereço`
`Outra rua 2`	Contato: `Outro endereço`
`Outra rua 3`	Contato: `Outro endereço`
`Reporta-se a` (Nota: Se o Assistente de importação não localizar um contato que corresponda ao nome neste campo, ele criará um novo contato usando esse valor como o Contato: `Nome` e `Sobrenome`.)	Contato: `Reporta-se a`
`Saudação`	Prefixado para contato: `Nome`
`Título`	Contato: `Título`
`Segundo contato`	Dividir no contato: `Nome` e `Sobrenome` para um segundo contato da conta
`Segundo telefone`	Contato: `Telefone` de um segundo contato da conta
`Ramal do segundo telefone`	Anexado ao contato: `Telefone` de um segundo contato da conta
`Segundo cargo`	Contato: `Título` de um segundo contato da conta
`Terceiro contato`	Dividir no contato: `Nome` e `Sobrenome` de um terceiro contato da conta
`Terceiro telefone`	Contato: `Telefone` de um terceiro contato da conta
`Ramal do terceiro telefone`	Anexado ao contato: `Telefone` de um terceiro contato da conta
`Terceiro cargo`	Contato: `Título` de um terceiro contato da conta

Campos da conta

Rótulo do arquivo de importação	Campo do Salesforce
`Descrição da conta`	Conta: `Descrição`
`Divisão da conta` (Nota: Não é necessário especificar esse campo quando você atribui a divisão por meio da lista suspensa na Etapa 1 do Assistente de importação. Se você não mapear esse campo nem usar a lista	Conta: `Divisão da conta`

Campos da conta

Rótulo do arquivo de importação	Campo do Salesforce
suspensa de divisões, cada registro terá a divisão definida como o padrão do proprietário do registro.)	
`Fax da conta`	Conta: `Fax`
`Ramal do fax da conta`	Anexado à conta: `Fax`
`ID da conta` (Nota: Os IDs dos registros diferenciam maiúsculas de minúsculas e não devem ser alterados.)	Conta: `ID da conta`
`Nome da conta`	Conta: `Nome da conta` e Contato: `Conta`
`Nota da conta`	Cria uma nota anexada à conta
`Número da conta`	Conta: `Número da conta`
`Telefone da conta`	Conta: `Telefone`
`Ramal do telefone da conta`	Anexado à conta: `Telefone`
`Local da conta`	Conta: `Local da conta`
`Tipo de conta`	Conta: `Tipo`
`Cidade de cobrança`	Conta: `Cidade de cobrança`
`País de cobrança`	Conta: `País de cobrança`
`CEP para cobrança`	Conta: `CEP de cobrança`
`Estado de cobrança`	Conta: `Estado/Província de cobrança`
`Rua para cobrança 1`	Conta: `Endereço de cobrança`
`Rua para cobrança 2`	Conta: `Endereço de cobrança`
`Rua para cobrança 3`	Conta: `Endereço de cobrança`
`Funcionários`	Conta: `Funcionários`
`Setor`	Conta: `Setor`
`Propriedade`	Conta: `Propriedade`
`Conta pai` (Nota: Se o Assistente de importação não conseguir localizar uma conta que corresponda ao nome da conta pai, ele criará uma nova conta usando esse valor como o `Nome da conta`.)	Conta: `Conta pai`

Campos da conta	
Rótulo do arquivo de importação	**Campo do Salesforce**
`Local da conta pai` (Nota: indica o valor do local da `Conta pai`).	Conta: `Local da conta` (Nota: faz o mapeamento para o campo `Local da conta` na conta pai).
`Classificação`	Conta: `Classificação`
`Receita`	Conta: `Receita anual`
`Cidade de entrega`	Conta: `Cidade de entrega`
`País de entrega`	Conta: `País de entrega`
`CEP de entrega`	Conta: `CEP de entrega`
`Estado de entrega`	Conta: `Estado/Província de entrega`
`Rua de entrega 1`	Conta: `Endereço de entrega`
`Rua de entrega 2`	Conta: `Endereço de entrega`
`Rua de entrega 3`	Conta: `Endereço de entrega`
`Código SIC`	Conta: `Código SIC`
`Símbolo do marcador`	Conta: `Símbolo do marcador`
`Site da Web`	Conta: `Site da Web`

CONSULTE TAMBÉM:

Preparando seus dados para importação

Mapeamento de campos para importação de leads

Quando você importa leads, o Assistente de importação de dados e o Assistente de importação de leads da campanha mapeiam os campos no seu arquivo de importação da forma mais correta possível, mas é necessário fazer um ajuste no mapeamento antes de concluir a importação. Antes de importar leads, recomenda-se utilizar o Excel para rotular as colunas do arquivo de importação de leads com os rótulos listados na seguinte tabela.

Nota: Os mapeamentos padrão a seguir são oferecidos como guia. Não garantem 100% de precisão no mapeamento dos dados; portanto, é necessário fazer o ajuste fino do mapeamento no Assistente de importação.

Rótulo do arquivo de importação	Campo de Lead do Salesforce
`Receita anual`	`Receita anual`
`Cidade`	`Cidade`
`Empresa`	`Empresa`

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Rótulo do arquivo de importação	Campo de Lead do Salesforce
`País`	`País`
`Código ISO da moeda` (Nota: Você só pode utilizar esse campo para organizações que usam várias moedas. Consulte Importando várias moedas na página 343.)	`Moeda do lead`
`Descrição`	`Descrição`
`Email` (O Assistente de importação verifica se este é um endereço de email válido no formato: jsmith@acme.com.)	`Email`
`Recusa de email` (Utilize "1" para indicar que o usuário não deseja receber emails. Utilize "0" para indicar que o usuário deseja receber emails.)	`Recusa de email`
`Número de funcionários`	`Número de funcionários`
`Fax`	`Fax`
`Nome completo` ou `Nome` e `Sobrenome` (Nota: Ao importar nomes de lead, utilize `Nome completo` ou `Nome` e `Sobrenome`, mas não ambos.)	`Nome` e `Sobrenome`
`Setor`	`Setor`
`Divisão do lead` (Nota: Não é necessário especificar esse campo quando você atribui a divisão por meio da lista suspensa na Etapa 1 do Assistente de importação. Se você não mapear esse campo nem usar a lista suspensa de divisões, cada registro terá a divisão definida como o padrão do proprietário do registro.)	`Divisão do lead`
`ID do lead` (Nota: Os IDs dos registros diferenciam maiúsculas de minúsculas e não devem ser alterados.)	`ID do lead`
`Origem do lead` (Nota: Não é necessário especificar este campo quando você atribui a mesma `Origem do lead` a todos os leads na primeira página do Assistente de importação.)	`Origem do lead`
`Status do lead`	`Status do lead`

Rótulo do arquivo de importação	Campo de Lead do Salesforce
Celular	Celular
Telefone	Telefone
CEP	CEP
Classificação	Classificação
Proprietário do registro (Nota: Este campo não é necessário quando você atribui a propriedade através de uma regra de atribuição de lead. Além disso, na importação de registros por ID no Salesforce, esse campo é ignorado.)	Proprietário do lead
Saudação	Adicionada ao início do Nome
Estado	Estado
Status (Apenas para o Assistente de importação de leads da campanha.)	Status (na lista relacionada Histórico da campanha de um lead)
Rua 1	Endereço
Rua 2	Endereço
Rua 3	Endereço
Título	Título
Site da Web	Site da Web

Se você incluir tipos de registro nessa lista, o Assistente de importação de dados usará o tipo de registro padrão do proprietário do registro ao criar novos registros. O Assistente de importação de dados não atualiza o campo de tipo de registro para registros existentes.

Se você optar por utilizar regras de atribuição, o Assistente de importação de dados usará o tipo de registro padrão do novo proprietário ao criar novos registros. Se as regras de atribuição atribuírem o registro a uma fila, será usado o tipo de registro padrão do proprietário da fila.

CONSULTE TAMBÉM:

Preparando seus dados para importação

Importando meus contatos do Outlook ou ACT!

Usuários individuais podem importar até 500 contatos e contas comerciais do Outlook ou do ACT! com o Assistente de importação de meus contatos.

Importante: A Salesforce substituiu os assistentes de importação individuais para contas, contatos e outros objetos pelo Assistente de importação de dados unificado. (Os assistentes de importação individuais são abertos em pequenas janelas pop-up, ao passo que o assistente unificado é aberto em um navegador completo, com dataimporter.app ao final do URL.) Para começar a usar o assistente unificado, em Configuração, insira *Assistente de importação de dados* na caixa Busca rápida e selecione **Assistente de importação de dados**. (As opções que você vê dependem das suas permissões.)

Antes de iniciar o Assistente de importação de meus contatos, crie um arquivo de exportação e prepare os dados corretamente. Se você não está importando do ACT! ou do Outlook, use as instruções em Importando meus contatos de outras origens.

Dica: Você só pode importar dados para campos que pode editar.

1. Nas suas configurações pessoais, insira *Importar* na caixa Busca rápida, selecione **Importar minhas contas e contatos** e clique em **Inicie o Assistente de importação!**. Se preferir, clique no link **Importar minhas contas e contatos** na área Ferramentas da home page da conta.

   Os rótulos para contatos e contas comerciais podem ter sido renomeados pelo administrador; nesse caso, os links de "Importar meus (minhas)..." podem ter um texto personalizado.
2. Especifique se os dados vieram do ACT! ou do Outlook. Clique em **Avançar**.
3. Clique em **Escolher arquivo** para carregar o arquivo.

   Nota: Importe um arquivo pequeno de teste para garantir que você tenha preparado o arquivo de importação corretamente.
4. Você também pode clicar em **Personalizar mapeamentos** para verificar os mapeamentos de campo.
5. Clique em **Importar agora!** para concluir a importação.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **Todas** as edições, exceto Database.com

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para importar seus contatos e contas:

- "Importar contatos pessoais"

NESTA SEÇÃO:

Importando meus contatos de outras origens

Com o Assistente de importação de meus contatos, é possível importar até 500 contatos e contas comerciais associadas a partir de praticamente qualquer origem.

Importar minhas contas pessoais

Importar contas pessoais da minha organização

Assistente de importação de dados

O Assistente de importação de dados fornece uma interface unificada que permite importar dados de uma série de objetos padrão do Salesforce, como contas, contatos, leads e soluções. O assistente também permite importar dados de objetos personalizados.

Perguntas frequentes do Assistente de importação de dados

CONSULTE TAMBÉM:

Assistente de importação de dados
O que é importado para objetos personalizados?
Criação de arquivos de exportação para assistentes de importação
Exportando do ACT!
Exportando do Outlook
Preparando seus dados para importação
Mapeamento de campos para outras origens de dados e importação da organização
Visão geral da importação

Importando meus contatos de outras origens

Com o Assistente de importação de meus contatos, é possível importar até 500 contatos e contas comerciais associadas a partir de praticamente qualquer origem.

Antes de iniciar o Assistente de importação de meus contatos, crie um arquivo de exportação e prepare os dados corretamente. Se você está importando do ACT! ou do Outlook, consulte Importando meus contatos do Outlook ou ACT!.

O arquivo de exportação deve ter o formato de arquivo de texto delimitado por vírgulas (.csv).

Dica: Você só pode importar dados para campos que pode editar.

1. Nas suas configurações pessoais, insira *Importar* na caixa `Busca rápida`, selecione **Importar minhas contas e contatos** e clique em **Inicie o processo de importação**. Se preferir, clique no link **Importar minhas contas e contatos** na área Ferramentas da home page da conta.

   Os rótulos para contatos e contas comerciais podem ter sido renomeados pelo administrador; nesse caso, os links de "Importar meus (minhas)..." podem ter um texto personalizado.
2. Clique em **Avançar**.
3. Clique em **Escolher arquivo** para carregar o arquivo.

   Nota: Importe um arquivo pequeno de teste para garantir que você tenha preparado o arquivo de importação corretamente.
4. Se necessário, altere a configuração de codificação de caracteres padrão.)
5. Escolha se os duplicados serão identificados pelo endereço de email ou pelo nome e, em seguida, clique em **Avançar**.
6. Para garantir que os dados de contato sejam inseridos nos campos corretos, revise os mapeamentos padrão, corrija os mapeamentos incorretos e, em seguida, clique em **Avançar**.
   - Você é atribuído automaticamente como o proprietário de qualquer contato ou conta comercial que você importa — portanto, não precisa mapear para um campo de `Proprietário do registro`.
   - Selecione `Sobrescrever valores de conta existentes` se desejar sobrescrever as informações existentes de contas comerciais com dados importados. Os dados existentes não serão excluídos se os campos de dados importados estiverem em branco.
   - Os dados só podem ser importados para campos que você pode editar.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para importar seus contatos:

- "Ler", "Criar", "Editar" e "Excluir" nos contatos

  E

  "Modificar todos os dados" nos contatos

7. Se alguns campos não mapeiam e sua organização é Professional, Enterprise, Unlimited, Performance, ou Developer Edition, você pode optar por não importar campos não mapeados ou fazer com que os dados formem campos não mapeados importantes como uma observação importante para o contato ou conta comercial. Todos os dados importados não mapeados de um registro são incluídos em uma única nota.
8. Clique em **Importar agora!** para concluir a importação.

CONSULTE TAMBÉM:

- Assistente de importação de dados
- O que é importado para objetos personalizados?
- Criação de arquivos de exportação para assistentes de importação
- Preparando seus dados para importação
- Mapeamento de campos para outras origens de dados e importação da organização
- Visão geral da importação

Importar minhas contas pessoais

Importante: A Salesforce substituiu os assistentes de importação individuais para contas, contatos e outros objetos pelo Assistente de importação de dados unificado. (Os assistentes de importação individuais são abertos em pequenas janelas pop-up, ao passo que o assistente unificado é aberto em um navegador completo, com dataimporter.app ao final do URL.) Para começar a usar o assistente unificado, em Configuração, insira `Assistente de importação de dados` na caixa `Busca rápida` e selecione **Assistente de importação de dados**. (As opções que você vê dependem das suas permissões.)

Com o Assistente de importação de minhas contas pessoais, é possível importar as contas pessoais que você possui. Para entender como é feita a correspondência dos registros de contas pessoais para evitar duplicações, consulte O que é importado para contas pessoais? na página 337.

Nota: O administrador pode ter renomeado "conta pessoal" para outro termo. Nesse caso, o Assistente de importação fará referência ao novo nome.

Siga estas etapas para importar suas contas pessoais. Clique em cada link para obter mais detalhes.

1. Iniciar o assistente
2. xEvitar registros duplicados na página 367
3. Selecionar tipos de registro na página 367
4. Carregar o arquivo de importação na página 367
5. Mapear campos na página 367
6. Confirmar e submeter a importação na página 367
7. Concluir a importação na página 368

Iniciar o assistente

1. Para importar suas contas pessoais, em suas configurações pessoais, insira `Importar` e selecione **Importar minhas contas pessoais**.

   Se preferir, clique em **Importar minhas contas pessoais** na área Ferramentas da home page de contas.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

A importação de contas pessoais está disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para importar suas próprias contas pessoais:

- "Criar" em contas

  E

  "Ler" em contatos

  E

  "Importar contatos pessoais"

  E

  Pelo menos um tipo de registro de conta pessoal está disponível no seu perfil ou conjuntos de permissão.

2. Para garantir os melhores resultados, siga todas as etapas indicadas na página de introdução.
3. Clique em **Inicie o Assistente de importação!** para começar a importação.

Evitar registros duplicados

1. Escolha o campo usado para fazer a correspondência dos registros existentes no Salesforce com os registros do arquivo de importação. A opção `ID externo` ficará desativada se nenhum campo de ID externo tiver sido criado para os registros.
2. Escolha o que você deseja que ocorra se forem encontradas correspondências: somente importar registros novos, somente atualizar registros existentes ou atualizar registros existentes e importar os novos.

   Nota: Se você tiver optado por fazer a correspondência pelo `ID do Salesforce`, poderá atualizar somente os registros existentes; não será possível importar novos registros.

3. Clique em **Avançar**.

Selecionar tipo de registro

1. Escolha o tipo de registro que deseja atribuir aos registros no arquivo de importação.
2. Se você está inserindo novos registros e atualizando registros existentes ao mesmo tempo, indique se deseja anular os tipos de registros existentes.
3. Clique em **Avançar**.

Carregar o arquivo de importação

1. Clique em **Procurar...** para informar o local do arquivo de importação.
2. Escolha a codificação de caracteres do arquivo de importação. Na maioria dos casos, você pode aceitar o valor padrão.
3. Defina configurações adicionais de acordo com a sua organização; por exemplo, se as regras de fluxo de trabalho serão acionadas e o idioma dos registros no arquivo de importação.
4. Clique em **Avançar**.

Mapear campos

1. Mapeie os campos do arquivo de importação para os campos apropriados do Salesforce, correspondendo os campos à esquerda, o que inclui todas as colunas do arquivo de importação, com o campo apropriado do Salesforce à direita. Se os rótulos de coluna do arquivo de importação corresponderem exatamente aos rótulos de campo do Salesforce, o assistente mapeará esses campos automaticamente. Contudo, se dois ou mais rótulos de coluna do arquivo forem idênticos a um campo do Salesforce, será preciso mapear os campos manualmente.

   Nota: Alguns campos do Salesforce não podem ser atualizados por meio de importação, como `Data de criação` e `Data da última modificação`. Portanto, mesmo que você use um relatório exportado como seu arquivo de importação, alguns campos do Salesforce no arquivo não poderão ser mapeados.

2. Clique em **Avançar**. O Assistente de importação avisará se você não tiver mapeado todos os campos do arquivo de importação. Os valores de campos não mapeados não serão importados.

Confirmar e submeter a importação

1. Leia as mensagens de aviso exibidas pelo Assistente de importação. Opcionalmente, clique em **Anterior** para retornar às etapas anteriores e solucionar possíveis problemas.

2. Clique em **Importar agora!** para enviar a solicitação de importação para o Salesforce.

Concluir a importação

1. Uma mensagem indica o tempo aproximado da importação. Quando a importação estiver concluída, será enviada uma mensagem do Suporte e Atendimento ao Cliente para o endereço de email indicado.
2. Clique em **Concluir** para sair do assistente.
3. Para monitorar o status da importação pendente, em Configuração, clique em **Monitoramento** > **Importações**.

CONSULTE TAMBÉM:

- Assistente de importação de dados
- Criação de arquivos de exportação para assistentes de importação
- Preparando seus dados para importação
- Visão geral da importação

Importar contas pessoais da minha organização

Importante: A Salesforce substituiu os assistentes de importação individuais para contas, contatos e outros objetos pelo Assistente de importação de dados unificado. (Os assistentes de importação individuais são abertos em pequenas janelas pop-up, ao passo que o assistente unificado é aberto em um navegador completo, com dataimporter.app ao final do URL.) Para começar a usar o assistente unificado, em Configuração, insira `Assistente de importação de dados` na caixa `Busca rápida` e selecione **Assistente de importação de dados**. (As opções que você vê dependem das suas permissões.)

Com o Assistente de importação de contas pessoais da minha organização, é possível importar contas pessoais pertencentes a usuários diferentes. Para entender como é feita a correspondência dos registros de contas pessoais para evitar duplicações, consulte O que é importado para contas pessoais? na página 337.

Nota: Se o rótulo de contas pessoais tiver sido renomeado para sua organização, o rótulo renomeado será exibido no assistente de importação e na área Ferramentas da página inicial da conta, mas não na árvore de Configuração. (Os rótulos renomeados não são exibidos em nenhuma página em Configuração.)

Siga estas etapas para importar contas pessoais para a sua organização.

1. Iniciar o assistente na página 369
2. Evitar registros duplicados na página 369
3. Especificar relacionamentos de pesquisa e proprietário
4. Selecionar tipo de registro na página 370
5. Carregar o arquivo de importação na página 370
6. Mapear campos na página 370
7. Confirmar e submeter a importação na página 370
8. Concluir a importação na página 370

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

A importação de contas pessoais está disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para importar as contas pessoais da sua organização:

- "Modificar todos os dados"

Nota: O Assistente de importação é dinâmico. Ele exibe telas diferentes, dependendo do que está sendo importado e da configuração da sua organização.

Iniciar o assistente

Para importar as contas pessoais para a sua organização:

1. Em Configuração, insira "Importar contas pessoais" na caixa `Busca rápida` e selecione **Importar contas pessoais**.

   Se preferir, clique em **Importar contas pessoais da minha organização** na área Ferramentas da home page de contas.

2. Para garantir os melhores resultados, siga todas as etapas indicadas na página de introdução.
3. Clique em **Inicie o Assistente de importação!** para começar a importação.

Evitar registros duplicados

1. O Assistente de importação pode comparar os registros contidos no arquivo de importação com os registros existentes no Salesforce para impedir que registros duplicados sejam criados como resultado da importação. Indique se deseja evitar a criação de registros duplicados. Selecione `Sim` para atualizar os registros existentes.
2. Se você escolher `Sim`, serão exibidas opções adicionais:
   - Escolha o campo usado para fazer a correspondência dos registros existentes no Salesforce com os registros do arquivo de importação. A opção `ID externo` ficará desativada se nenhum campo de ID externo tiver sido criado para os registros.
   - Escolha o que você deseja que ocorra se forem encontradas correspondências—somente importar registros novos, somente atualizar registros existentes ou atualizar registros existentes e importar os novos.

     Nota: Se você tiver optado por fazer a correspondência pelo `ID do Salesforce`, poderá atualizar somente os registros existentes; não será possível importar novos registros.

3. Clique em **Avançar**.

Especificar relacionamentos de pesquisa e proprietário

1. Especifique o campo no arquivo de importação que contém proprietários de conta pessoal.

   Quando você escolhe “Nome”, os seguintes formatos são válidos:

   - Nome seguido de sobrenome
   - Sobrenome seguido de nome
   - Alias
   - Nome do usuário

2. Os registros podem ter campos personalizados que criam relacionamentos de pesquisa com outros registros. Se você incluiu campos de pesquisa no arquivo de importação, marque as caixas correspondentes.

   Nota: Todos os registros relacionados já devem existir no Salesforce para que você prossiga. Os registros relacionados não serão atualizados durante a importação, mesmo que o arquivo de importação contenha diversos valores para campos desses registros relacionados.

3. Clique em **Avançar**.

Selecionar tipo de registro

1. Escolha o tipo de registro que deseja atribuir aos registros no arquivo de importação.
2. Se você está inserindo novos registros e atualizando registros existentes ao mesmo tempo, indique se deseja anular os tipos de registros existentes.
3. Clique em **Avançar**.

Carregar o arquivo de importação

1. Clique em **Procurar...** para informar o local do arquivo de importação.
2. Escolha a codificação de caracteres do arquivo de importação. Na maioria dos casos, você pode aceitar o valor padrão.
3. Defina configurações adicionais de acordo com a sua organização; por exemplo, se as regras de fluxo de trabalho serão acionadas e o idioma dos registros no arquivo de importação.
4. Clique em **Avançar**.

Mapear campos

1. Mapeie os campos do arquivo de importação para os campos apropriados do Salesforce, correspondendo os campos à esquerda, o que inclui todas as colunas do arquivo de importação, com o campo apropriado do Salesforce à direita. Se os rótulos de coluna do arquivo de importação corresponderem exatamente aos rótulos de campo do Salesforce, o assistente mapeará esses campos automaticamente. Contudo, se dois ou mais rótulos de coluna do arquivo forem idênticos a um campo do Salesforce, será preciso mapear os campos manualmente.

   Nota: Alguns campos do Salesforce não podem ser atualizados por meio de importação, como `Data de criação` e `Data da última modificação`. Portanto, mesmo que você use um relatório exportado como seu arquivo de importação, alguns campos do Salesforce no arquivo não poderão ser mapeados.

2. Clique em **Avançar**. O Assistente de importação avisará se você não tiver mapeado todos os campos do arquivo de importação. Os valores de campos não mapeados não serão importados.

Confirmar e submeter a importação

1. Leia as mensagens de aviso exibidas pelo Assistente de importação. Opcionalmente, clique em **Anterior** para retornar às etapas anteriores e solucionar possíveis problemas.
2. Clique em **Importar agora!** para enviar a solicitação de importação para o Salesforce.

Concluir a importação

1. Uma mensagem indica o tempo aproximado da importação. Quando a importação estiver concluída, será enviada uma mensagem do Suporte e Atendimento ao Cliente para o endereço de email indicado.
2. Clique em **Concluir** para sair do assistente.

3. Para monitorar o status da importação pendente, em Configuração, clique em **Monitoramento** > **Importações**.

CONSULTE TAMBÉM:

Assistente de importação de dados
Criação de arquivos de exportação para assistentes de importação
Preparando seus dados para importação
Visão geral da importação

Assistente de importação de dados

O Assistente de importação de dados fornece uma interface unificada que permite importar dados de uma série de objetos padrão do Salesforce, como contas, contatos, leads e soluções. O assistente também permite importar dados de objetos personalizados.

Pode-se usar o Assistente de importação de dados para importar até 50.000 registros por vez.

A Salesforce recomenda primeiro importar um pequeno arquivo de teste para certificar-se de que você preparou corretamente os dados de origem.

O Assistente de importação de dados é suportado nestes navegadores:

- Google Chrome™ versão 29 e posteriores
- Mozilla® Firefox® versão 23 e posteriores
- Microsoft® Internet Explorer® versão 9 e posteriores
- Apple® Safari® versão 5 e posteriores

Não há suporte para arrastar e soltar arquivos CSV no Internet Explorer 9.

1. Prepare os dados para importação e crie um arquivo de importação.

   Evite erros, duplicação de dados e frustração preparando seus dados para importação antes de iniciar o assistente. Veja a pergunta "Como preparar meus dados para importação?" das FAQ na página de boas-vindas do Assistente de importação de dados para obter mais informações na preparação de dados.

2. Inicie o assistente.

   a. Em Configuração, insira *Assistente de importação de dados* na caixa Busca rápida e selecione **Assistente de importação de dados**.

   b. Revise as informações fornecidas na página de boas-vindas, clique em **Abrir o assistente!**

   Nota: Os usuários que não são administradores também podem acessar o Assistente de importação de dados a partir de suas configurações pessoais.

3. Escolha os dados que deseja importar.

   a. Clique em **Objetos padrão** para importar contas, contatos, leads ou soluções. Clique em **Objetos personalizados** para importar objetos personalizados.

   b. Especifique se você deseja adicionar novos registros ao Salesforce, atualizar registros existentes ou adicionar e atualizar os registros simultaneamente.

   c. Especifique os critérios de correspondência e outros critérios conforme a necessidade. Passe o mouse sobre os pontos de interrogação para obter mais informações sobre cada opção.

   d. Especifique o arquivo que contém os dados.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para importar contas e contatos:
- "Importar contatos pessoais"

Para importar leads:
- "Importar leads"

Para importar soluções:
- "Importar soluções"

Para importar objetos personalizados:
- "Modificar todos os dados"

Você pode especificar o arquivo de dados, arrastando o CSV para a área de carregamento da página ou clicando na categoria CSV que você está usando e, em seguida, navegando e selecionando o arquivo.

e. Escolha um método de codificação de caracteres para o arquivo. A maioria dos usuários não precisará alterar sua codificação de caracteres.

f. Clique em **Avançar**.

4. Mapeie os campos de dados para os campos de dados do Salesforce.

O Assistente de importação de dados tenta mapear tantos campos de dados quanto possível para campos de dados padrão do Salesforce. Se o Salesforce não puder mapear campos automaticamente, será preciso fazer isso manualmente. Campos não mapeados não são importados para o Salesforce.

Para ver uma lista de campos de dados padrão do Salesforce, nas configurações de gerenciamento do objeto, acesse a área de campos.

a. Procure na lista de campos de dados mapeados e localize os campos não mapeados.

b. Clique em **Mapear** à esquerda de cada campo não mapeado.

c. Na caixa de diálogo Mapeie o campo, escolha o(s) campo(s) do Salesforce que você deseja mapear e clique em **Mapear**.

Nota: A caixa de diálogo Mapeie o campo também oferece a opção de salvar dados de campos não mapeados em um campo de notas gerais para contas e contatos. Para fazer isso, escolha Nota da conta ou Nota de contato na lista suspensa Mapear para e clique em **Mapear**.

d. Para alterar mapeamentos feitos automaticamente pelo Salesforce, clique em **Alterar** à esquerda do campo apropriado, escolha o(s) campo(s) do Salesforce que deseja mapear e clique em **Mapear**.

e. Clique em **Avançar**.

5. Revise e inicie a importação

a. Revise sua informação de importação na página Revisar. Se você ainda tem campos não mapeados que deseja importar, clique em **Anterior** para retornar à página anterior e especificar os mapeamentos.

b. Clique em **Começar a importar**.

6. Verifique o status de importação.

Em Configuração, insira *`Trabalhos de carregamento de dados em massa`* na caixa `Busca rápida` e, em seguida, selecione **Trabalhos de carregamento de dados em massa**.

Nota: A página Trabalhos de carregamento de dados em massa não está disponível na Professional Edition. Além disso, somente os administradores têm acesso à página Trabalhos de carregamento de dados em massa na Configuração do Salesforce. Se você não for administrador, poderá verificar o status do seu carregamento monitorando as guias relevantes do Salesforce.

Precisa de ajuda para iniciar? Consulte www.salesforce.com/gettingstarted para acessar webinars ao vivo, vídeos, série de configuração e mais. Para ajuda prática com a importação de dados, realize o módulo Importando dados no Trailhead.

Perguntas frequentes do Assistente de importação de dados

- Quantos registros posso importar?
- Que tipos de objetos posso importar?
- Posso realizar importações simultâneas?
- Quanto tempo demora para concluir uma importação?

NESTA SEÇÃO:

Quantos registros posso importar?
Que tipos de objetos posso importar?
Posso realizar importações simultâneas?
Quanto tempo demora para concluir uma importação?

CONSULTE TAMBÉM:

Assistente de importação de dados

Quantos registros posso importar?

O Assistente de importação de dados permite importar até 50.000 registros de cada vez.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas frequentes do Assistente de importação de dados

Que tipos de objetos posso importar?

É possível usar o Assistente de importação de dados para importar contas, contatos, leads, soluções e objetos personalizados.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas frequentes do Assistente de importação de dados

Posso realizar importações simultâneas?

O Assistente de importação de dados não suporta trabalhos simultâneos — ou concomitantes — de importação de dados. É preciso concluir uma importação de dados antes de iniciar a próxima.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas frequentes do Assistente de importação de dados

Quanto tempo demora para concluir uma importação?

O tempo que leva para concluir uma importação usando o Assistente de importação de dados varia de acordo com a quantidade de dados importados. As importações em geral não são imediatas, e podem levar vários minutos.

Se você é administrador do Salesforce, poderá verificar o status da importação na página Downloads em massa. (Em Configuração, insira *Trabalhos de carregamento de dados em massa* na caixa Busca rápida e, em seguida, selecione **Trabalhos de carregamento de dados em massa**.)

Se você não for administrador do Salesforce e quiser saber o status de uma importação, precisará esperar até receber o email de status. Também é possível monitorar a importação manualmente, verificando as guias relevantes do Salesforce.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas frequentes do Assistente de importação de dados

Usando a fila de importação

Importante: A Salesforce substituiu os assistentes de importação individuais para contas, contatos e outros objetos pelo Assistente de importação de dados unificado. (Os assistentes de importação individuais são abertos em pequenas janelas pop-up, ao passo que o assistente unificado é aberto em um navegador completo, com dataimporter.app ao final do URL.) Para começar a usar o assistente unificado, em Configuração, insira *Assistente de importação de dados* na caixa Busca rápida e selecione **Assistente de importação de dados**. (As opções que você vê dependem das suas permissões.)

Os administradores podem verificar a Fila de importação para exibir detalhes sobre uma importação ou para cancelar uma importação da organização. Os detalhes de importação são removidos da fila três dias após a conclusão.

1. Em Configuração, insira *Importações* na caixa Busca rápida e selecione **Importações**.
2. Selecione o nome do arquivo de importação para ver a página Detalhe da fila de importação desse arquivo.

Se você quiser cancelar uma importação, e seu procedimento ainda não tiver sido iniciado, clique em **Excluir**. Você não pode cancelar uma importação depois de ter iniciado o processamento.

Os valores possíveis da coluna Status estão listados abaixo:

Status	Descrição
Anulado	A importação não foi concluída com êxito. Os detalhes do erro foram enviados por email ao usuário que executou a importação. As importações anuladas podem ser tentadas novamente após três dias, mas, se forem feitas múltiplas tentativas, a importação não poderá continuar na fila por mais de 30 dias a partir da tentativa de importação original.
Concluído	A importação foi concluída com êxito e sem erros.
Erro	A importação foi processada e foram encontrados erros. Os detalhes do erro foram enviados por email ao usuário que executou a importação. O usuário pode corrigir os erros e depois tentar a importação novamente.
Pendente	A importação está na fila, mas o processamento ainda não foi iniciado.
Processando	A importação está na fila e atualmente está sendo processada.

CONSULTE TAMBÉM:

Assistente de importação de dados

Visão geral da importação

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Permissões necessárias ao usuário

Para usar a fila de importação:

- "Modificar todos os dados"

Desfazendo uma importação

Se você importar contas, contatos, leads ou soluções por engano, o administrador poderá, em Configuração, inserir *Excluir registros em massa* na caixa Busca rápida e selecionar **Excluir registros em massa** para excluir os itens importados por engano.

As ferramentas de exclusão de registros em massa não aceitam objetos personalizados. Se você importar objetos personalizados por engano nas edições Enterprise, Unlimited, Performance ou Developer, o administrador poderá usar o Data Loader para excluir em massa os registros importados por engano. Consulte Executando exclusões em massa na página 388.

CONSULTE TAMBÉM:

Assistente de importação de dados
Visão geral da importação

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Permissões necessárias ao usuário

Para excluir dados em massa:
- "Modificar todos os dados"

Data Loader

Data Loader

O Data Loader é um aplicativo cliente para importação ou exportação de dados em massa. Use-o para inserir, atualizar, excluir ou exportar registros do Salesforce.

Ao importar dados, o Data Loader lê, extrai e carrega dados de arquivos com valores separados por vírgulas (CSV) ou de uma conexão de banco de dados. Ao exportar dados, ele os coloca em arquivos CSV.

Nota: Se as vírgulas não forem adequadas para sua localidade, use tabulações ou outro delimitador.

Você pode usar o Data Loader de duas formas diferentes:

- Interface do usuário—Ao utilizar a interface do usuário, você trabalha interativamente para especificar os parâmetros de configuração, os arquivos CSV usados para importar e exportar e os mapeamentos de campo que mapeiam os nomes dos campos no arquivo de importação com os nomes dos campos no Salesforce.
- Linha de comando (somente Windows) – Quando usa a linha de comando, você especifica a configuração, as origens de dados, os mapeamentos e as ações nos arquivos. Isso permite que você configue o Data Loader para o processamento automatizado.

O Data Loader oferece os seguintes recursos essenciais:

- Uma interface de assistente fácil de usar para utilização interativa
- Uma interface de linha de comando alternativa para operações em lote automatizadas (somente Windows)
- Suporte a arquivos grandes com até 5 milhões de registros
- Mapeamento de campo do tipo arrastar-e-soltar
- Suporte a todos os objetos, inclusive objetos personalizados

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

- Pode ser usado para processar dados tanto no Salesforce como no Database.com
- Arquivos de log de erro ou êxito detalhados no formato CSV
- Visualizador de arquivos CSV incluído
- Suporte para Windows XP, Windows 7 e Mac OS X

Para começar, consulte os seguintes tópicos:

- Quando usar o Data Loader
- Instalando o Data Loader

Nota: Em versões anteriores, o Data Loader era conhecido como "AppExchange Data Loader" e "Sforce Data Loader".

CONSULTE TAMBÉM:

Criptografar campos

Criptografar campos

Quando usar o Data Loader

O Data Loader complementa os assistentes de importação com base na Web que são acessados do menu Configuração do aplicativo on-line. Consulte as diretrizes a seguir para determinar o método mais adequado às necessidades da sua empresa:

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Use o Data Loader quando:

- Precisar carregar de 50.000 a 5.000.000 registros. O Data Loader é suportado para cargas de até 5 milhões de registros. Para carregar mais de 5 milhões de registros, recomendamos que você se associe a um parceiro do Salesforce ou visite o *App Exchange* para encontrar um produto de parceiro adequado.
- Precisar fazer o carregamento para um objeto ainda não suportado pelos assistentes de importação.
- Desejar agendar carregamentos de dados regulares, como importações a serem realizadas à noite.
- Desejar exportar dados para fins de backup.

Use os assistentes de importação quando:

- Estiver carregando menos de 50.000 registros.
- O objeto que precisar importar for suportado pelos assistentes de importação. Para ver quais assistentes de importação estão disponíveis e, portanto, quais objetos eles suportam, em Configuração, insira `Gerenciamento de dados` na caixa `Busca rápida` e selecione **Gerenciamento de dados**.
- Desejar evitar duplicações carregando registros de acordo com o nome e o local da conta, o endereço de email do contato ou o endereço de email do lead.

Para obter mais informações sobre os assistentes de importação, consulte Visão geral da importação na página 333.

Instalar e configurar o Data Loader

Considerações sobre a instalação do Data Loader

Requisitos do sistema para Windows

Para usar o Data Loader para Windows, você precisará de:

- Microsoft® Windows® 7 ou Windows XP
- 120 MB de espaço livre em disco
- 256 MB de memória disponível
- Java JRE 1.6
- Sun JVM 1.6
- Privilégios de administrador na máquina

Requisitos do sistema para Mac OS

Para usar o Data Loader para Mac, você precisará de:

- Mac® OS X
- 120 MB de espaço livre em disco
- 256 MB de memória disponível
- Java JRE 1.6
- Sun JVM 1.6
- Privilégios de administrador na máquina

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para acessar a página de download do Data Loader:
- "Modificar todos os dados"

Para usar o Data Loader:
- A permissão de usuário apropriada para a operação atual, por exemplo, "Criar" em contas para inserir novas contas

Considerações sobre a instalação

Com o tempo, várias versões do aplicativo cliente Data Loader foram disponibilizadas para download. Algumas versões mais antigas eram chamadas de "AppExchange Data Loader" ou "Sforce Data Loader". Você pode executar diferentes versões ao mesmo tempo no mesmo computador. No entanto, não instale mais de uma cópia da mesma versão.

A versão mais recente está sempre disponível no Salesforce. Se você instalou anteriormente a versão mais recente e deseja reinstalá-la, primeiro remova a versão atual do computador.

Dica: Se ocorrer algum problema de login na interface da linha de comando após atualizar para uma nova versão do Data Loader, tente criptografar sua senha novamente para solucionar o problema.

Nota: A interface de linha de comando do Data Loader tem suporte apenas para Windows.

Para fazer alterações no código-fonte, baixe a versão de código-fonte aberto do Data Loader de *https://github.com/forcedotcom/dataloader*.

Considerações de login

Se sua organização restringir endereços de IP, os logins de IPs não confiáveis serão bloqueados até serem ativados. O Salesforce envia automaticamente um email de ativação que você pode usar para fazer login. O email contém uma chave de segurança que deve ser adicionada ao final da senha. Por exemplo: se a senha for `minhasenha` e a chave de segurança for `XXXXXXXXXX`, digite `minhasenhaXXXXXXXXXX` para fazer login.

Configurar o Data Loader

Use o menu Configurações para alterar as configurações de operação padrão do Data Loader.

1. Abra o Data Loader.
2. Escolha **Configurações** > **Configurações**.
3. Edite os campos conforme desejado:

Campo	Descrição
`Tamanho de lote`	Em uma única operação de inserção, atualização, inserção e atualização (upsert) ou exclusão, os registros movidos no Salesforce são processados como aumentos desse tamanho. O valor máximo é 200 e é recomendável um valor entre 50 e 100. O valor máximo é 10.000 se a opção `Usar API em massa` estiver selecionada.
`Inserir valores nulos`	Selecione essa opção para inserir valores mapeados em branco, como valores `nulos`, durante operações com dados. Observe que, durante a atualização de registros, essa opção instruirá o Data Loader a sobrescrever qualquer dado existente nos campos mapeados. Esta opção não estará disponível se a opção `Usar API em massa` estiver selecionada. Os valores de campos vazios são ignorados quando você atualizar registros usando a API em massa. Para definir um valor de campo como `nulo` quando a opção `Usar API em massa` estiver selecionada, use um valor de campo de `#N/R`.
`Regra de atribuição`	Especifique o ID da regra de atribuição para usar em inserções, atualizações e combinações de inserções e atualizações (upserts). Esta opção se aplica apenas a inserções, atualizações e atualizações (upserts) em casos e leads. Aplica-se também a atualizações em contas se a sua organização tiver regras de atribuição de territórios em contas. A regra de atribuição sobrescreve os valores de `Proprietário` no seu arquivo CSV.
`Host do servidor`	Insira o URL do servidor do Salesforce com o qual deseja se comunicar. Por exemplo, se você estiver carregando dados em um

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Campo	Descrição
	sandbox, altere o URL para `https://test.salesforce.com`.
`Redefinir URL no login`	Por padrão, o Salesforce redefine o URL depois de fazer login naquele especificado no `Host do servidor`. Para desativar a redefinição automática, desative essa opção.
`Compactação`	A compactação aprimora o desempenho do Data Loader e é ativada por padrão. Talvez você precise desativar a compactação se for necessário depurar as mensagens SOAP subjacentes. Para desativar a compactação, ative esta opção.
`Tempo limite`	Especifique quantos segundos o Data Loader aguarda para receber uma resposta do servidor antes de retornar um erro para a solicitação.
`Tamanho de solicitação da consulta`	Em uma única operação de exportação ou consulta, os registros são devolvidos do Salesforce como aumentos desse tamanho. O valor máximo é 2.000 registros. Valores maiores podem melhorar o desempenho, porém, utilizam mais memória do cliente.
`Gerar arquivos de status para exportações`	Selecione essa opção para gerar arquivos de êxito e erro ao exportar dados.
`Ler todos os CSVs com codificação UTF-8`	Selecione essa opção para fazer com que os arquivos sejam abertos com a codificação UTF-8, mesmo se tiverem sido salvos em um formato diferente.
`Gravar todos os CSVs com codificação UTF-8`	Selecione essa opção para fazer com que os arquivos sejam gravados na codificação UTF-8.
`Usar formato de data europeu`	Marque essa opção para suportar os formatos de data `dd/MM/aaaa` e `dd/MM/aaaa HH:mm:ss`.
`Permitir truncação do campo`	Marque essa opção para truncar os dados nos seguintes tipos de campos ao carregá-los no Salesforce: Email, Lista de opções de multi-seleção, Telefone, Lista de seleção, Texto e Texto (Criptografado). No Data Loader versões 14.0 e anteriores, os valores dos campos desses tipos estarão truncados pelo Data Loader se forem grandes demais. No Data Loader versão 15.0 e posterior, a operação de carregamento falhará se for especifica um valor grande demais. Se você marcar essa opção, poderá especificar que o comportamento anterior, a truncação, seja usado no lugar do novo comportamento do Data Loader versões 15.0 e posteriores. Essa opção será selecionada por padrão e não terá efeito nas versões 14.0 e anteriores. Esta opção não estará disponível se a opção `Usar API em massa` estiver selecionada. Neste caso, a operação de

Campo	Descrição
	carregamento falha para a linha se um valor muito grande for especificado para o campo.
`Usar o API em massa`	Selecione esta opção para usar a API em massa para inserir, atualizar, excluir e excluir permanentemente registros. A API em massa foi otimizada para carregar ou excluir um grande número de registros de forma assíncrona. Ela é mais rápida do que a API padrão baseada em SOAP devido ao processamento paralelo e a menos idas e voltas da rede. **Cuidado:** É possível excluir definitivamente registros ao configurar o Data Loader para `Usar a API em massa`. Lembre-se de que os registros excluídos definitivamente são excluídos imediatamente e não podem ser recuperados da Lixeira.
`Ativar modo em série para API em massa`	Selecione esta opção para usar o processamento em série em vez de em paralelo para a API em massa. O processamento em paralelo pode gerar a contenção do banco de dados. Quando ela for severa, o carregamento poderá falhar. Usar o modo em série assegura que os lotes sejam processados um por vez. O uso dessa opção pode aumentar significativamente o período de processamento de uma carga. Essa opção só estará disponível se a opção `Usar API em massa` estiver selecionada.
`Carregar lote de API em massa como arquivo zip`	Selecione essa opção para usar a API em massa para carregar arquivos zip contendo anexos binários, como registros de anexo ou Salesforce CRM Content. Essa opção só estará disponível se a opção `Usar API em massa` estiver selecionada.
`Fuso horário`	Selecione esta opção para especificar um fuso horário padrão. Se um valor de data não incluir um fuso horário, o valor especificado aqui será usado. • Se nenhum valor for especificado, o fuso horário do computador onde o Data Loader está instalado será usado. • Se um valor incorreto for inserido, GMT será usado como fuso horário e esse fato será anotado no log do Data Loader. Os valores válidos são qualquer identificador de fuso horário que possa ser transmitido ao método Java `getTimeZone(java.lang.String)`. O valor pode ser um nome completo, como `America/Los_Angeles`, ou um ID personalizado, como `GMT-8:00`.
`Host do proxy`	O nome do host do servidor proxy, se aplicável.

Campo	Descrição
`Porta do proxy`	A porta do servidor proxy.
`Nome de usuário do proxy`	O nome de usuário para autenticação do servidor proxy.
`Senha do proxy`	A senha para autenticação do servidor proxy.
`Domínio NTLM do proxy`	O nome do domínio Windows usado para a autenticação NTLM.
`Iniciar na linha`	Se a última operação falhar, você pode usar esta configuração para começar de onde terminou a última operação bem-sucedida.

4. Clique em **OK** para salvar suas configurações.

CONSULTE TAMBÉM:

O comportamento do Data Loader com a API em massa habilitada

Configurar o Data Loader para usar a API em massa

O comportamento do Data Loader com a API em massa habilitada

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Habilitando a API em massa no Data Loader permite que você carregue ou exclua um grande número de registros mais rápido do que se usar a API padrão baseada no SOAP. No entanto, existem algumas diferenças no comportamento do Data Loader durante a habilitação da API em massa. Uma diferença importante é que ele permite que você execute uma exclusão permanente caso tenha a permissão e a licença. Consulte Configurar o Data Loader na página 378.

As configurações a seguir não estão disponíveis nas da página **Configurações** > **Configurações** no Data Loader quando a opção `Uso da API em massa` estiver selecionada:

`Inserir valores nulos`
Esta opção permite que o Data Loader insira valores em branco e mapeados como valores `nulos` durante as operações de dados quando a API em massa estiver desativada. Os valores de campos vazios são ignorados quando você atualizar registros usando a API em massa. Para definir um valor de campo como `nulo` quando a opção `Usar API em massa` estiver selecionada, use um valor de campo de `#N/R`.

`Permitir truncação do campo`
Esta opção direciona o Data Loader para truncar dados para determinados tipos de campo quando a API em massa estiver desabilitada. Uma operação de carregamento falhará para a linha caso um valor especificado seja muito grande para o campo quando a opção `Usar API em massa` estiver selecionada.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurar o Data Loader

Configurar o Data Loader para usar a API em massa

A API em massa foi otimizada para carregar ou excluir um grande número de registros de forma assíncrona. Ela é mais rápida do que a API baseada em SOAP devido ao processamento paralelo e a menos idas e voltas da rede. Por padrão, o Data Loader usa a API baseada em SOAP para processar registros.

Para configurar o Data Loader para usar a API em massa para inserir, atualizar, excluir e excluir permanentemente registros:

1. Abra o Data Loader.
2. Escolha **Configurações** > **Configurações**.
3. Selecione a opção `Usar API em massa`.
4. Clique em **OK**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Nota:

- Você pode também selecionar a opção `Habilitar o modo em série do API em massa`. O processamento em paralelo pode gerar a contenção do banco de dados. Quando ela for severa, o carregamento poderá falhar. Usar o modo em série assegura que os lotes sejam processados um por vez. O uso dessa opção pode aumentar significativamente o período de processamento de uma carga.
- **Cuidado:** É possível excluir definitivamente registros ao configurar o Data Loader para `Usar a API em massa`. Lembre-se de que os registros excluídos definitivamente são excluídos imediatamente e não podem ser recuperados da Lixeira.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurar o Data Loader

Usar o Data Loader

Tipos de dados suportados pelo Data Loader

O Data Loader tem suporte para os seguintes tipos de dados:

Base64

Caminho de string do arquivo (converte o arquivo na matriz com codificação base64). Os campos Base64 só são usados para inserir ou atualizar anexos e o Salesforce CRM Content. Para obter mais informações, consulte Carregando anexos na página 388 e Carregar conteúdo com o Data Loader na página 389.

Booleano

- Valores reais (sem distinção entre maiúsculas e minúsculas) = `yes`, `y`, `true`, `on`, `1`
- Valores falsos (sem distinção entre maiúsculas e minúsculas) = `no`, `n`, `false`, `off`, `0`

Formatos de data

É recomendável especificar as datas no formato *`aaaa-MM-ddTHH:mm:ss.SSS+/-HHmm`*:

- `aaaa` é o ano com quatro dígitos
- `MM` é o mês com dois dígitos (01-12)
- `dd` é o dia com dois dígitos (01-31)
- `HH` é a hora com dois dígitos (00-23)

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

- `mm` é o minuto com dois dígitos (00-59)
- `ss` é o segundo com dois dígitos (00-59)
- `SSS` é o milissegundo com três dígitos (000-999)
- `+/-HHmm` é o deslocamento de fuso horário Zulu (UTC)

Os formatos de data a seguir também são suportados:

- `aaaa-MM-dd'T'HH:mm:ss.SSS'Z'`
- `aaaa-MM-dd'T'HH:mm:ss.SSS Hora Padrão do Pacífico`
- `aaaa-MM-dd'T'HH:mm:ss.SSSHora Padrão do Pacífico`
- `aaaa-MM-dd'T'HH:mm:ss.SSS PST`
- `aaaa-MM-dd'T'HH:mm:ss.SSSPST`
- `aaaa-MM-dd'T'HH:mm:ss.SSS GMT-08:00`
- `aaaa-MM-dd'T'HH:mm:ss.SSSGMT-08:00`
- `aaaa-MM-dd'T'HH:mm:ss.SSS-800`
- `aaaa-MM-dd'T'HH:mm:ss.SSS-800`
- `aaaa-MM-dd'T'HH:mm:ss`
- `aaaa-MM-dd HH:mm:ss`
- `aaaaMMdd'T'HH:mm:ss`
- `aaaa-MM-dd`
- `MM/dd/aaaa HH:mm:ss`
- `MM/dd/aaaa`
- `aaaaMMdd`

Observe as dicas a seguir para os formatos de data:

- Para ativar os formatos de data que começam com o dia em vez do mês, selecione a caixa `Usar Formato de data europeu` no diálogo Configurações. Esses formatos são `dd/MM/aaaa` e `dd/MM/aaaa HH:mm:ss`.
- Se a localidade onde você está for o leste do meridiano de Greenwich, convém alterar a configuração do seu computador para a hora de Greenwich (GMT), a fim de evitar ajustes de data quando inserir ou atualizar registros.
- São válidas somente as datas dentro de determinado intervalo. A data válida mais antiga é 1700-01-01T00:00:00Z GMT, ou pouco após a meia-noite de 1º de janeiro de 1700. A última data válida é 4000-12-31T00:00:00Z GMT, ou pouco depois da meia-noite de 31 de dezembro de 4000. Esses valores são deslocados conforme o fuso horário. Por exemplo: no fuso horário do Pacífico, a data válida mais antiga é 1699-12-31T16:00:00, ou 16h do dia 31 de dezembro de 1699.

Duplo
String padrão de precisão dupla

ID do
Um ID do Salesforce é uma string alfanumérica de 15 caracteres que diferencia maiúsculas de minúsculas ou de 18 caracteres que não diferencia maiúsculas de minúsculas e cujo objetivo é identificar determinado registro de forma exclusiva.

Dica: Para garantir a qualidade dos dados, verifique se todos os IDs do Salesforce inseridos no Data Loader estão com os caracteres corretos.

Inteiro
String padrão de número inteiro

String
Todas as strings XML válidas; os caracteres XML inválidos são removidos.

Exportar dados

Você pode usar o assistente de exportação do Data Loader para extrair dados de qualquer objeto do Salesforce. Ao exportar, você pode optar por incluir (**Exportar tudo**) ou excluir (**Exportar**) registros excluídos por software.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exportar registros:
- "Ler" nos registros

Para exportar todos os registros:
- "Ler" nos registros

1. Abra o Data Loader.
2. Clique em **Exportar** ou em **Exportar tudo**. Esses comandos também podem ser encontrados no menu Arquivo.
3. Insira o nome do usuário e a senha do Salesforce. Clique em **Login** para fazer login. Após concluir o login com êxito, clique em **Avançar**. (Até fazer logoff ou fechar o programa, você não precisará fazer login novamente.)

   Se sua organização restringir endereços de IP, os logins de IPs não confiáveis serão bloqueados até serem ativados. O Salesforce envia automaticamente um email de ativação que você pode usar para fazer login. O email contém uma chave de segurança que deve ser adicionada ao final da senha. Por exemplo: se a senha for *minhasenha* e a chave de segurança for *XXXXXXXXXX*, digite *minhasenhaXXXXXXXXXX* para fazer login.
4. Escolha um objeto. Por exemplo, selecione o objeto Conta. Se o nome do objeto não for exibido na lista padrão, marque `Mostrar todos os objetos` para ver uma lista completa dos objetos que você pode acessar. Os objetos serão listados pelo nome do rótulo localizado, com o nome do desenvolvedor indicado entre parênteses. Para descrições de objeto, consulte *SOAP API Developer's Guide (Guia do desenvolvedor da API SOAP)*.
5. Clique em **Procurar...** para selecionar o arquivo CSV para o qual os dados serão exportados. Você pode inserir um novo nome para criar um novo arquivo ou escolher um arquivo existente.

   Se você selecionar um arquivo existente, o conteúdo dele será substituído. Clique em **Sim** para confirmar essa ação ou em **Não** para escolher outro arquivo.
6. Clique em **Avançar**.
7. Crie uma consulta SOQL para a exportação dos dados. Por exemplo, verifique o `Id` e o `Nome` nos campos de consulta e clique em **Concluir**. Ao seguir as próximas etapas, você verá que o visualizador de CSV exibe todos os nomes das Contas e seus IDs. SOQL é o Salesforce Object Query Language (linguagem de consulta de objetos do Salesforce) que permite criar strings de consulta simples, mas eficientes. De forma semelhante ao comando SELECT em SQL, o SOQL permite especificar o objeto de origem, uma lista de campos a serem recuperados e condições para a seleção de linhas no objeto de origem.
   a. Selecione os campos a serem exportados.
   b. Opcionalmente, selecione condições para filtrar o conjunto de dados. Se não selecionar nenhuma condição, serão retornados todos os dados aos quais você tem acesso de leitura.
   c. Revise a consulta gerada e edite-a se necessário.

   Dica: Você pode usar uma consulta SOQL de relacionamento para incluir campos de um objeto relacionado. Por exemplo:

   ```
   Select Name, Pricebook2Id, Pricebook2.Name, Product2Id, Product2.ProductCode FROM
   PricebookEntry WHERE IsActive = true
   ```

   Ou:

   ```
   Select Id, LastName, Account.Name FROM Contact
   ```

   Quando são usadas consultas de relacionamento no Data Loader, os nomes de campo inteiramente especificados diferenciam maiúsculas de minúsculas. Por exemplo, usar `ACCOUNT.NAME` em vez de `Account.Name` não funciona.

O Data Loader não suporta consultas aninhadas nem consultas a objetos filho. Por exemplo: queries semelhantes ao seguinte apresentam erro:

```
SELECT Amount, Id, Name, (SELECT Quantity, ListPrice,
PriceBookEntry.UnitPrice, PricebookEntry.Name,
PricebookEntry.product2.Family FROM OpportunityLineItems)
FROM Opportunity
```

Além disso, o Data Loader não suporta consultas que usam relacionamentos polimórficos. Por exemplo, a seguinte consulta resulta em erro:

```
SELECT Id, Owner.Name, Owner.Type, Owner.Id, Subject FROM Case
```

Para obter mais informações sobre SOQL, veja *Referência de Force.com SOQL e SOSL*.

8. Clique em **Concluir** e em **Sim** para confirmar.
9. Uma janela de informação sobre o andamento relata o status da operação.
10. Uma vez concluída a operação, uma janela de confirmação resumirá os resultados. Clique em **Exibir extração** para exibir o arquivo CSV ou clique em **OK** para fechar. Para mais detalhes, consulte Revisando arquivos de saída do Data Loader na página 390.

Nota:

- O Data Loader não suporta a extração de anexos. Como solução alternativa, é recomendável usar o recurso de exportação semanal no aplicativo online para exportar anexos.
- Se campos compostos forem selecionados para exportação no Data Loader, eles causam mensagens de erro. Para exportar valores, use componentes de campo individuais.

Definir mapeamentos de campo do Data Loader

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Quando você inserir, excluir ou atualizar arquivos, use a janela de diálogo Mapping (Mapeamento) para associar os campos do Salesforce às colunas do arquivo CSV. Para obter mais informações, consulte Inserir, atualizar ou excluir dados usando o Data Loader na página 386.

1. Para fazer a correspondência automática entre campos e colunas, clique em **Auto-Match Fields to Columns** (Corresponder automaticamente campos às colunas). O Data Loader preencherá a lista na parte inferior da janela, com base na semelhança entre os nomes de campos e de colunas. Em uma operação de exclusão, a correspondência automática só funciona no campo ID.
2. Para fazer a correspondência manual entre campos e colunas, clique e arraste campos da lista de campos do Salesforce na parte superior, para a lista de nomes de cabeçalhos de coluna CSV na parte inferior. Por exemplo, se você estiver inserindo novos registros de Conta onde o arquivo CSV contiver os nomes das novas contas, clique e arraste o campo `Name` (Nome) para a direita do campo do cabeçalho da coluna `NAME` (NOME).
3. Opcionalmente, clique em **Save Mapping** (Salvar mapeamento) para salvar esse mapeamento para uso futuro. Especifique um nome para o arquivo de mapeamento SDL.

   Se você selecionar um arquivo existente, o conteúdo dele será substituído. Clique em **Yes** (Sim) para confirmar essa ação ou em **No** (Não) para escolher outro arquivo.
4. Clique em **OK** para usar seu mapeamento para a operação atual.

Inserir, atualizar ou excluir dados usando o Data Loader

PERMISSÕES DO USUÁRIO	
Para Insert (Inserir) registros:	"Create" (Criar) no registro
Para Update (Atualizar) registros:	"Edit" (Editar) no registro
Para Upsert (Inserir e atualizar) registros:	"Create" (Criar) ou "Edit" (Editar) no registro
Para Delete (excluir) registros:	"Delete" (Excluir) no registro
Para Hard Delete (Excluir permanentemente) registros	"Delete" (Excluir) no registro

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Os assistentes para Insert (Inserir), Update (Atualizar), Delete (Excluir) e Hard Delete (Excluir permanentemente) do Data Loader permitem adicionar novos registros, modificar ou excluir registros existentes. Observe que "Upsert" (Inserir e atualizar) é uma combinação de inserir e atualizar. Se um registro no arquivo corresponder a um registro existente, este último será atualizado com os valores do seu arquivo. Se nenhuma correspondência for localizada, o registro será criado como novo. Ao excluir permanentemente registros, os registros excluídos não serão armazenados na Recycle Bin (Lixeira) e se tornarão imediatamente elegíveis para exclusão. Para obter mais informações, consulte Configure Data Loader na página 378 (Configurar o Data Loader).

1. Abra o Data Loader.
2. Clique em **Insert** (Inserir), **Update** (Atualizar), **Upsert** (Inserir e atualizar), **Delete** (Excluir) ou **Hard Delete** (Excluir permanentemente). Esses comandos também podem ser encontrados no menu File (Arquivo).
3. Insira o nome do usuário e a senha do Salesforce. Clique em **Log in** (Login) para fazer login. Após concluir o login com êxito, clique em **Next** (Avançar). (Enquanto você não fizer logoff ou fechar o programa, não precisará fazer login novamente.)

   Se sua organização restringir endereços de IP, os logins de IPs não confiáveis serão bloqueados até serem ativados. O Salesforce envia automaticamente um email de ativação que você pode usar para fazer login. O email contém uma chave de segurança que deve ser adicionada ao final da senha. Por exemplo: se a senha for `minhasenha` e a chave de segurança for `XXXXXXXXXX`, digite `minhasenhaXXXXXXXXXX` para fazer login.
4. Escolha um objeto. Por exemplo, se você estiver inserindo registros de Conta, selecione **Account** (Conta). Se o nome do objeto não for exibido na lista padrão, marque `Show all objects` (Mostrar todos os objetos) para ver uma lista completa dos objetos que você pode acessar. Os objetos estão listados pelo nome do rótulo localizado, com o nome do desenvolvedor indicado entre parênteses. Para as descrições de objetos, consulte *Referência de objeto para Salesforce e Force.com*.
5. Clique em **Browse...** (Procurar...) para selecionar o arquivo CSV. Por exemplo, se você estiver inserindo registros de Conta, poderá especificar um arquivo CSV chamado `insertaccounts.csv` contendo uma coluna `Name` (Nome) para os nomes das novas contas.
6. Clique em **Next** (Avançar). Depois que o objeto e o arquivo CSV forem iniciados, clique em **OK**.
7. Se estiver executando uma upsert (inserção e atualização):
   a. O arquivo CSV deverá conter uma coluna de valores de ID para comparação com os registros existentes. A coluna pode ser um ID externo (um campo personalizado com o atributo "External ID" (ID externo)) ou `Id` (o ID de registro do Salesforce). Na lista suspensa, selecione qual campo será usado para correspondência. Se o objeto não tiver campos de ID externo, `Id` será usado automaticamente. Clique em **Next** (Avançar) para continuar.
   b. Se o arquivo inclui os IDs externos de um objeto que possui um relacionamento com o objeto escolhido, selecione esse ID externo na lista suspensa a fim de ativá-lo para correspondência de registros. Se você não fizer nenhuma seleção aqui, poderá usar o campo `Id` do objeto relacionado para correspondência, mapeando-o na próxima etapa. Clique em **Next** (Avançar) para continuar.

8. Defina como as colunas no arquivo CSV serão mapeadas para os campos do Salesforce. Clique em **Choose an Existing Map** (Escolher mapeamento existente) para selecionar um mapeamento de campo existente ou clique em **Create or Edit a Map** (Criar ou editar mapeamento) para criar um novo mapeamento ou modificar um mapeamento existente. Para obter mais detalhes e um exemplo de uso, consulte Definir mapeamentos de campo do Data Loader na página 385.
9. Clique em **Next** (Avançar) para continuar.
10. Para cada operação, o Data Loader gera dois arquivos de log CSV exclusivos; um nome de arquivo começa com "success" (sucesso), enquanto o outro começa com "error" (erro). Clique em **Browse...** (Procurar...) para especificar um diretório para esses arquivos.
11. Clique em **Finish** (Concluir) para executar a operação e em **Yes** (Sim) para confirmá-la.
12. Durante a operação, uma janela de informações de andamento relata o status da movimentação dos dados.
13. Uma vez concluída a operação, uma janela de confirmação resumirá os resultados. Clique em **View Successes** (Exibir êxitos) para exibir o arquivo de êxito, clique em **View Errors** (Exibir erros) para abrir o arquivo de erros ou clique em **OK** para fechar. Para mais informações, consulte Revisando arquivos de saída do Data Loader na página 390.

Dica:

- Se estiver atualizando ou excluindo grandes quantidades de dados, consulte Executando atualizações em massa e Executando exclusões em massa para obter dicas e práticas recomendadas.
- Existe um limite de cinco minutos para processar 100 registros quando a Bulk API (API em massa) estiver habilitada. Além disso, se demorar mais que 10 minutos para processar um arquivo, a Bulk API (API em massa) colocará o restante do arquivo de volta na fila para processamento posterior. Se a Bulk API (API em massa) continuar a exceder o limite de 10 minutos em tentativas subsequentes, o arquivo será colocado de volta na fila e reprocessado até 10 vezes antes de a operação ser marcada permanentemente como falha. Mesmo se o processamento falhar, alguns registros podem ter concluído com êxito. Por isso, é melhor conferir os resultados. Se você obtiver um erro de tempo limite ao carregar um arquivo, divida-o em arquivos menores e tente novamente.

Realizar atualizações em massa

Para atualizar inúmeros registros de uma vez, é recomendável seguir estas etapas:

1. Para obter os dados, exporte os objetos a serem atualizados ou execute um relatório. Certifique-se de que o relatório inclua o ID do registro.
2. Como medida de backup, salve uma cópia extra do arquivo CSV gerado.
3. Abra o arquivo de trabalho em um editor CSV como o Excel e atualize os dados.
4. Inicie o Data Loader e siga o assistente de atualização. Lembre-se de que a correspondência é feita com base no ID de registro. Consulte Inserir, atualizar ou excluir dados usando o Data Loader na página 386.
5. Após a operação, verifique os arquivos de log de acertos e erros. Consulte Revisando arquivos de saída do Data Loader na página 390.
6. Se você cometer algum erro, use o arquivo de backup para atualizar os registros com os valores anteriores.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Realizando exclusões em massa

Para excluir um grande número de registros de uma vez usando o Data Loader, é recomendável seguir estas etapas:

1. Como medida de backup, exporte os registros a serem excluídos, sem se esquecer de selecionar todos os campos. (Consulte Exportar dados na página 384.) Salve uma cópia extra do arquivo CSV gerado.
2. Em seguida, exporte os registros a serem excluídos, agora usando somente o ID do registro como o critério desejado.
3. Inicie o Data Loader e siga o assistente de exclusão ou de exclusão permanente. Mapeie somente a coluna de ID. Consulte Inserir, atualizar ou excluir dados usando o Data Loader na página 386.
4. Após a operação, verifique os arquivos de log de acertos e erros. Consulte Revisando arquivos de saída do Data Loader na página 390.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Carregando anexos

Você pode usar o Data Loader para carregar anexos no Salesforce. Antes de carregar anexos, observe o seguinte:

- Caso você planeje carregar por meio da API em massa, verifique se a página `Carregar lote de API em massa como arquivo zip` na página **Configurações** > **Configurações** está ativada.
- Se você estiver migrando anexos de uma organização do Salesforce de origem para uma organização do Salesforce de destino, comece solicitando uma exportação de dados para a organização de origem. Na página Agendar exportação, certifique-se de marcar a caixa de seleção `Incluir anexos...`, o que faz com que o arquivo `Attachment.csv` seja incluído em sua exportação. Você pode usar esse arquivo CSV para carregar os anexos. Para obter mais informações sobre o serviço de exportação, consulte Exportando dados de backup na página 429.

Para carregar anexos:

1. Confirme se o arquivo CSV que você deseja usar para importação de anexo contém as seguintes colunas obrigatórias (cada coluna representa um campo do Salesforce):
   - `ParentId` - o ID do Salesforce do registro pai.
   - `Name` - o nome do arquivo de anexo, como `myattachment.jpg`.
   - `Body` - o caminho absoluto para o anexo na unidade local.

     Verifique se os valores na coluna `Body` contêm o nome completo do arquivo dos anexos assim como existem em seu computador. Por exemplo, se um anexo denominado `myattachment.jpg` estiver localizado em seu computador em `C:\Export`, `Body` deverá especificar `C:\Export\myattachment.jpg`. Seu arquivo CSV poderá ser semelhante a este:

     ```
     ParentId,Name,Body
     50030000000VDowAAG,attachment1.jpg,C:\Export\attachment1.gif
     701300000000iNHAAY,attachment2.doc,C:\Export\files\attachment2.doc
     ```

   O arquivo CSV pode também incluir outros campos opcionais Anexo, como `Description`.
2. Prossiga com uma operação de inserção ou de atualização; consulte Inserir, atualizar ou excluir dados usando o Data Loader na página 386. Na etapa `Selecionar objetos de dados`, certifique-se de marcar a caixa de seleção `Mostrar todos os objetos do Salesforce e o nome do objeto de Anexo na lista.`

Carregar conteúdo com o Data Loader

Você pode usar o Data Loader para carregar documentos e links em massa em bibliotecas do Salesforce CRM Content. Antes de carregar documentos ou links, observe o seguinte:

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

- Caso você planeje carregar por meio da API em massa, verifique se a página `Carregar lote de API em massa como arquivo zip` na página **Configurações** > **Configurações** está ativada.
- Ao carregar um documento do seu disco rígido local usando o Data Loader, especifique o caminho nos campos `VersionData` e `PathOnClient` do arquivo CSV. `VersionData` identifica a localização e extrai o formato, e `PathOnClient` identifica o tipo de documento que está sendo carregado.
- Ao carregar um link usando o Data Loader, especifique o URL em `ContentUrl`. Não use `PathOnClient` ou `VersionData` para carregar links.
- Não é possível exportar o conteúdo usando o Data Loader.
- Se estiver atualizando conteúdo que já foi atualizado:
  - Execute a função Inserir.
  - Inclua uma coluna `ContentDocumentId` com um ID de 18 caracteres. A Salesforce usa essas informações para determinar que você está atualizando conteúdo. Ao mapear `ContentDocumentId`, as atualizações são adicionadas ao arquivo de conteúdo. Caso você não inclua ContentDocumentId, o conteúdo será tratado como novo e o arquivo de conteúdo não será atualizado.

1. Crie um arquivo CSV com os campos a seguir:
   - `Título` - nome do arquivo.
   - `Descrição` - (opcional) descrição do arquivo ou link.

     Nota: Se existirem vírgulas nesta descrição, use aspas duplas no texto.

   - `VersionData` - conclua o caminho do arquivo no seu disco local (apenas para o carregamento de documentos).

     Nota: Os arquivos são convertidos para a codificação base64 no carregamento. Esta ação aumenta em aproximadamente 30% o tamanho do arquivo.

   - `PathOnClient` - conclua o caminho do arquivo no seu disco local (apenas para o carregamento de documentos).
   - `ContentUrl` - URL (somente para o carregamento de links).
   - `OwnerId` - (opcional) proprietário do arquivo, assume como padrão o usuário que está carregando o arquivo.
   - `FirstPublishLocationId` - ID da biblioteca.
   - `RecordTypeId` - ID do tipo de registro.

     Nota: Se você publicar para uma biblioteca que tenha tipos de registro restritos, especifique `RecordTypeId`.

     Para determinar os valores de `RecordTypeId` para a sua organização usando o Data Loader, siga as etapas em Exportando dados. Veja a seguir uma amostra de consulta SOQL:

     ```
     Select Id, Name FROM RecordType WHERE SobjectType = 'ContentVersion'
     ```

     Para determinar os valores do `RecordTypeId` para a sua organização usando o Kit de ferramentas AJAX:

     a. Conecte-se ao Salesforce.

     b. Insira este URL no seu navegador:
     `http://`***`instanceName`***`.salesforce.com/soap/ajax/35.0/debugshell.html`. Insira o

instanceName, como *na1*, para a sua organização. Você poderá visualizar o *instanceName* no campo do URL do seu navegador após conectar-se ao Salesforce.

c. Na página do Shell do kit de ferramentas AJAX, digite:

```
sforce.connection.describeSObject("ContentVersion")
```

d. Pressione **Enter**.

e. Clique nas setas de `recordTypeInfos`.

Os valores de `RecordTypeId` para a sua organização estão listados.

- `TagsCsv` - (opcional) marca.

Um exemplo de arquivo CSV é:

```
Title,Description,VersionData,PathOnClient,OwnerId,FirstPublishLocationId,RecordTypeId,TagsCsv
testfile,"This is a test file, use for bulk
upload",c:\files\testfile.pdf,c:\files\testfile.pdf,005000000000000,058700000004Cd0,012300000008o2sAQG,one
```

2. Carregue o arquivo CSV para o objeto ContentVersion (consulte Inserir, atualizar ou excluir dados usando o Data Loader na página 386). Todos os documentos e links estão disponíveis na biblioteca especificada.

Revisando arquivos de saída do Data Loader

Após cada importação ou exportação, o Data Loader gera dois arquivos CSV de saída que contém os resultados da operação. Um nome de arquivo começa com "success" (sucesso) e o outro começa com "error" (erro). Durante cada exportação, o Data Loader salva os dados extraídos em um arquivo CSV especificado no assistente. O Data Loader tem um visualizador de arquivos CSV integrado com o qual você pode abrir e exibir esses arquivos.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Para exibir arquivos de saída de uma operação do Data Loader:

1. Escolha **View (Exibir)** > **View CSV (Exibir CSV)**.
2. Especifique o número de linhas para exibição. Cada linha no arquivo CSV corresponde a um registro do Salesforce. O padrão é 1000.
3. Para exibir o arquivo CSV escolhido, clique em **Open CSV** (Abrir CSV). Para exibir o último arquivo de êxito, clique em **Open Success** (Abrir arquivo de êxito). Para exibir o último arquivo de erro, clique em **Open Error** (Abrir arquivo de erro). O arquivo CSV abre em uma nova janela.
4. Você também pode clicar em **Open in External Program** (Abrir em programa externo) para abrir o arquivo no programa externo associado, como o Microsoft® Office Excel.

   O arquivo "success" (sucesso) contém todos os registros que foram carregados com êxito. Esse arquivo contém uma coluna dos IDs de registro recém-gerados. O arquivo "error" (erro) contém todos os registros que foram rejeitados pela operação de carregamento. Nele há uma coluna que descreve o motivo da falha do carregamento.

5. Clique em **Close** (Fechar) para retornar à janela do CSV Chooser (seletor de CSV) e clique em **OK** para sair da janela.

Nota: Para gerar arquivos de êxito ao exportar dados, selecione a configuração `Generate status files for exports` (Gerar arquivos de status para exportações). Para obter mais informações, consulte Configure Data Loader na página 378 (Configurar o Data Loader).

Visualizar o arquivo de registro do Data Loader

Se precisar investigar um problema com o Data Loader ou se tal informação for solicitada pelo Suporte ao cliente da Salesforce, será possível acessar os arquivos de log que rastreiam as operações e conexões de rede feitas pelo Data Loader.

O arquivo de registro, `sdl.log`, contém uma lista cronológica detalhada das entradas de registros do Data Loader. As entradas de registro marcadas como "INFO" são itens de procedimento, como fazer login e logout no Salesforce. As entradas de log marcadas como "ERROR" são problemas como um registro enviado sem um campo necessário. O arquivo de registro pode ser aberto com programas de editores de texto comuns e de fácil acesso, como o Bloco de Notas da Microsoft.

Se estiver utilizando o Data Loader para Windows, visualize o arquivo de registro inserindo *`%TEMP%\sdl.log`* na caixa de diálogo Executar ou na barra de endereços do Windows Explorer.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Se estiver utilizando o Data Loader para Mac OSX, visualize o arquivo de registro abrindo o terminal e inserindo *`abrir $TMPDIR/sdl.log`*.

Se você estiver com problemas de login pela IU, pode precisar obter um novo token de segurança.

Executar processos de lote (somente Windows)

Modo de lote

Nota: A interface de linha de comando do Data Loader tem suporte apenas para Windows.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Você pode executar o Data Loader no modo de lote na linha de comando. Consulte os seguintes tópicos:

- Diretórios e arquivos instalados
- Criptografar a partir da linha de comando
- Atualizar a interface do modo de lote
- Interface de linha de comando do Data Loader
- Configurar processos de lote
- Parâmetros de configuração de processo do Data Loader
- Operações de linha de comando do Data Loader
- Configurar o acesso ao banco de dados
- Mapear colunas
- Executar processos de lote individuais
- Objetos de acesso aos dados

Nota: Se você tiver usado o modo de lote a partir da linha de comando com uma versão anterior à 8.0, consulte Atualizar a interface do modo de lote na página 393.

Diretórios e arquivos instalados

Nota: A interface de linha de comando do Data Loader tem suporte apenas para Windows.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Nas versões 8.0 e mais recentes, a instalação do Data Loader cria diversos diretórios no diretório de instalação. Os seguintes diretórios estão envolvidos na execução do programa a partir da linha de comando para processamento de lote automatizado:

bin
Contém os arquivos de lote `encrypt.bat` para criptografar senhas e `process.bat` para executar processos de lote.

Para obter informações sobre a execução do Data Loader a partir da linha de comando, consulte Interface de linha de comando do Data Loader na página 393.

conf
O diretório de configuração padrão. Contém os arquivos de configuração `config.properties`, `Loader.class` e `log-conf.xml`.

O arquivo `config.properties` que é gerado quando você modifica a caixa de diálogo Configurações na interface gráfica do usuário está localizado em `C:\Documents and Settings\`*`seu nome de usuário Windows`*`\Application Data\Salesforce\Data Loader `*`número_versão`*. Você pode copiar este arquivo no diretório de instalação `conf` para usá-lo em processos de lote.

amostras
Contém subdiretórios de arquivos de amostra para referência.

Convenção de caminho de arquivo

Os caminhos de arquivo fornecidos nestes tópicos começam um nível abaixo do diretório de instalação. Por exemplo, `\bin` significa `C:\Program Files \Salesforce\Data Loader `*`número_versão`*`\bin`, desde que você tenha aceito o diretório de instalação padrão. Se você instalou o programa em um local diferente, substitua esse caminho de diretório conforme apropriado.

Criptografar a partir da linha de comando

Nota: A interface de linha de comando do Data Loader tem suporte apenas para Windows.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Ao executar o Data Loader no modo de lote a partir da linha de comando, você deve criptografar os seguintes parâmetros de configuração:

- `sfdc.password`
- `sfdc.proxyPassword`

O Data Loader oferece um utilitário de criptografia para proteger as senhas especificadas nos arquivos de configuração. Esse utilitário é usado para criptografar senhas, mas os dados transmitidos usando Data Loader não são criptografados.

1. Execute `\bin\encrypt.bat`.
2. Na linha de comando, siga os prompts oferecidos para executar as seguintes ações:

   Gerar uma chave
   O texto da chave é gerado na tela a partir do texto que você cria. Copie com atenção o texto da chave em um arquivo de chave, omitindo os espaços iniciais ou finais. O arquivo de chave pode, então, ser usado para criptografia e decriptografia.

Criptografar texto
Gera uma versão criptografada de uma senha ou de outro texto. Opcionalmente, você pode fornecer um arquivo de chave para a criptografia. No arquivo de configuração, certifique-se de que o texto criptografado seja copiado precisamente e que o arquivo de chave seja mencionado.

Verificar texto criptografado
As versões criptografadas e decriptografadas determinadas de uma senha verificam se a senha criptografada corresponde à sua versão decriptografada. Uma mensagem de sucesso ou de falha é impressa na linha de comando.

Atualizar a interface do modo de lote

Nota: A interface de linha de comando do Data Loader tem suporte apenas para Windows.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

A interface do modo de lote nas versões 8.0 e posteriores do Data Loader não é compatível com as versões anteriores. Se você estiver usando uma versão anterior à 8.0 para executar processos de lote, suas opções serão as seguintes:

Manter a versão antiga para uso do lote
Não desinstalar sua versão antiga do Data Loader. Continuar usando essa versão para processos de lote. Você não pode aproveitar recursos mais recentes, como conectividade do banco de dados, mas suas integrações continuarão funcionando. Opcionalmente, instale a nova versão junto com a versão antiga e use a antiga somente para processos de lote.

Gere um novo arquivo config.properties a partir da nova GUI
Se originalmente você gerou seu arquivo `config.properties` a partir da interface gráfica do usuário, use a nova versão para definir as mesmas propriedades e gere um novo arquivo. Use este novo arquivo com a nova interface do modo de lote.

Atualize manualmente seu arquivo config.properties
Se seu arquivo `config.properties` antigo foi criado manualmente, você deverá atualizá-lo manualmente para a nova versão. Para obter mais informações, consulte Diretórios e arquivos instalados na página 392.

Interface de linha de comando do Data Loader

Nota: A interface de linha de comando do Data Loader tem suporte apenas para Windows.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Para operações de lote automatizadas, como cargas e extrações programadas noturnas, execute o Data Loader a partir da linha de comando. Antes de executar qualquer operação de lote, certifique-se de incluir sua senha criptografada no arquivo de configuração. Para obter mais informações, consulte Introdução ao Data Loader na página 410 e Criptografar a partir da linha de comando na página 392. Na linha de comando, navegue para o diretório `bin` e digite *`process.bat`*, que utiliza os seguintes parâmetros:

- O diretório contendo `config.properties`.
- O nome do bean do processo de lote contido em `process-conf.xml`.

Para obter mais informações sobre como usar *`process.bat`*, consulte Executar processos de lote individuais na página 410.

Para exibir dicas e instruções, adicione *`-help`* ao comando contido em *`process.bat`*.

O Data Loader executará a operação, o arquivo ou o mapa que estiver especificado no arquivo de configuração informado. Se você não especificar um diretório de configuração, o diretório atual será usado. Por padrão, os arquivos de configuração do Data Loader são instalados neste local:

`C:\Arquivos de Programa\Salesforce\Data Loader` *`número da versão`*`\conf`

Use o arquivo `process-conf.xml` para configurar o processamento em lotes. Defina o nome do processo no atributo de id do elemento de bean: (por exemplo, <bean id="myProcessName">).

Para implementar um registro avançado, use uma cópia de `log-conf.xml`.

Você pode alterar os parâmetros em tempo de execução, informando *`param=value`* como argumentos de programa. Por exemplo, a adição de `process.operation=insert` ao comando altera a configuração no tempo de execução.

Você pode definir o tamanho mínimo e máximo de heap. Por exemplo, `-Xms256m -Xmx256m` define o tamanho de heap como 256 MB.

Nota: Esses tópicos somente se aplicam à versão 8.0 e posterior do Data Loader.

Dica: Se ocorrer algum problema de login na interface da linha de comando após atualizar para uma nova versão do Data Loader, tente criptografar sua senha novamente para solucionar o problema.

Configurar processos de lote

Nota: A interface de linha de comando do Data Loader tem suporte apenas para Windows.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Use `\samples\conf\process-conf.xml` para configurar seus processos do Data Loader, que são representados por beans ProcessRunner. Um processo deve ter `ProcessRunner` como o atributo `class` e as seguintes propriedades definidas no arquivo de configuração:

nome
Define o nome do bean ProcessRunner. Esse valor também é usado como o nome do thread não genérico e para arquivos de backup da configuração (consulte a seguir).

configOverrideMap
Uma propriedade do tipo `map` em que cada entrada representa uma definição de configuração: a chave é o nome da configuração; o valor é o valor da configuração.

enableLastRunOutput
Se for definido como verdadeiro (o padrão), os arquivos de saída que contêm informações sobre a última execução, como `sendAccountsFile_lastrun.properties`, serão gerados e salvos no local especificado por `lastRunOutputDirectory`. Se for definido como falso, os arquivos não serão gerados ou salvos.

lastRunOutputDirectory
O local do diretório em que os arquivos de saída que contêm informações sobre a última execução, como `sendAccountsFile_lastrun.properties`, são gravados. O valor padrão é `\conf`. Se `enableLastRunOutput` for definido como falso, esse valor não será usado porque os arquivos não serão gerados.

O arquivo de backup da configuração armazena valores de parâmetro da configuração da última execução para depuração e é usado para carregar parâmetros de configuração padrão em `config.properties`. As configurações em `configOverrideMap` têm precedência sobre as do arquivo de backup da configuração. O arquivo de backup da configuração é gerenciado programaticamente e não requer edições manuais.

Para os nomes e descrições de parâmetros de configuração do processo disponíveis, consulte Parâmetros de configuração de processo do Data Loader na página 395.

Parâmetros de configuração de processo do Data Loader

Nota: A interface de linha de comando do Data Loader tem suporte apenas para Windows.

Ao executar o Data Loader da linha de comando, você poderá especificar os seguintes parâmetros de configuração no arquivo `process-conf.xml`. Em alguns casos, o parâmetro também é representado na interface gráfica de usuário em **Configurações** > **Configurações**.

Dica: Um exemplo de arquivo `process-conf.xml` pode ser encontrado no diretório `\samples` instalado com o Data Loader.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Nome do parâmetro	Tipo de dados	Opção equivalente na caixa de diálogo Configurações	Descrição
`dataAccess.readUTF8`	booleano	Ler todos os CSVs com codificação UTF-8	Selecione esta opção para forçar os arquivos a serem abertos na codificação UTF-8, mesmo se tiverem sido salvos em um formato diferente. Valor de amostra: `verdadeiro`
`dataAccess.writeUTF8`	booleano	Gravar todos os CSVs com codificação UTF-8	Selecione esta opção para forçar os arquivos a serem gravados na codificação UTF-8. Valor de amostra: `verdadeiro`
`dataAccess.name`	string	Não aplicável (N/R)	Nome da origem de dados a ser usada, como um nome de arquivo CSV. Para bancos de dados, use o nome da configuração do banco de dados em `database-conf.xml`. Valor de amostra: `c:\dataloader\data\extractLead.csv`
`dataAccess.readBatchSize`	inteiro	N/R	Número de registros lidos no banco de dados de uma vez. O valor máximo é 200. Valor de amostra: `50`
`dataAccess.type`	string	N/R	Tipo de origem de dados padrão ou personalizado. Os tipos padrão são `csvWriter`, `csvRead`,

Nome do parâmetro	Tipo de dados	Opção equivalente na caixa de diálogo Configurações	Descrição
			`databaseWrite` e `databaseRead`. Valor de amostra: `csvWrite`
`dataAccess.writeBatchSize`	inteiro	N/R	Número de registros gravados no banco de dados de uma vez. O valor máximo é 2.000. Observe a implicação para um valor de parâmetro grande: se ocorrer um erro, todos os registros do lote serão recuperados. Por outro lado, se o valor for definido como 1, cada registro será processado individualmente (não em lote) e os erros serão específicos a um determinado registro. Recomendamos definir o valor como 1 quando precisar diagnosticar problemas na gravação em um banco de dados. Valor de amostra: `500`
`process.enableExtractStatusOutput`	booleano	`Gerar arquivos de status para exportações`	Selecione essa opção para gerar arquivos de êxito e de erros quando exportar dados. Valor de amostra: `verdadeiro`
`process.enableLastRunOutput`	booleano	N/R	Ao executar o Data Loader no modo de lote, você pode desativar a geração de arquivos de saída, como `sendAccountsFile_lastRun.properties`. Os arquivos desse tipo são salvos por padrão no diretório `conf`. Para interromper a gravação desses arquivos, defina esta opção como `false`. Como alternativa, você pode alterar o local do diretório em que esses arquivos são salvos, usando `process.lastRunOutputDirectory`. Valor de amostra: `verdadeiro`
`process.encryptionKeyFile`	string (nome do arquivo)	N/R	Nome do arquivo que contém a chave de criptografia. Consulte Criptografar a partir da linha de comando na página 392. Valor de amostra: `c:\dataloader\conf\my.key`
`process.initialLastRunDate`	data	N/R	A definição inicial para o parâmetro `process.lastRunDate`, que pode ser usado

Nome do parâmetro	Tipo de dados	Opção equivalente na caixa de diálogo Configurações	Descrição
			em uma string SQL, é atualizada automaticamente quando um processo é executado com sucesso. Para obter uma explicação da sintaxe do formato de data, consulte Formatos de data na página 382. O formato deve ser `aaaa-MM-ddTHH:mm:ss.SSS+/-HHmm`. Por exemplo: 2006-04-13T13:50:32.423-0700
`process.lastRunOutputDirectory`	string (diretório)	N/R	Ao executar o Data Loader no modo de lote, você pode alterar o local e gravação de arquivos de saída, como `sendAccountsFile_lastRun.properties`. s arquivos desse tipo são salvos por padrão no diretório `\conf`. Para alterar o local, altere o valor dessa opção para o caminho completo em que os arquivos de saída devem ser gravados. Como alternativa, você pode desativar a gravação dos arquivos, usando `process.enableLastRunOutput`.
`process.loadRowToStartAt`	número	`Iniciar na linha`	Se a última operação falhar, você pode usar esta configuração para começar de onde terminou a última operação bem-sucedida. Valor de amostra: `1.008`
`process.mappingFile`	string (nome do arquivo)	N/R	Nome do arquivo de mapeamento de campo a ser usado. Consulte Mapear colunas na página 408. Valor de amostra: `c:\dataloader\conf\accountExtractMap.sdl`
`process.operation`	string	N/R	A operação a ser executada. Consulte Operações de linha de comando do Data Loader na página 403. Valor de amostra: `extrair`
`process.statusOutputDirectory`	string (diretório)	N/R	O diretório onde os arquivos de saída de "sucesso" e "erro" são salvos. Os nomes dos arquivos são gerados automaticamente para cada operação, a menos que você especifique o contrário em `process-conf.xml`. Valor de amostra: `c:\dataloader\status`

Nome do parâmetro	Tipo de dados	Opção equivalente na caixa de diálogo Configurações	Descrição
`process.outputError`	string (nome do arquivo)	N/R	O nome do arquivo CSV que armazena dados de erro da última operação. Valor de amostra: `c:\dataloader\status\myProcessErrors.csv`
`process.outputSuccess`	string (nome do arquivo)	N/R	O nome do arquivo CSV que armazena dados de sucesso da última operação. Consulte também `process.enableExtractStatusOutput` na página 396. Valor de amostra: `c:\dataloader\status\myProcessSuccesses.csv`
`process.useEuropeanDates`	booleano	`Usar formato de data europeu`	Marque essa opção para suportar os formatos de data `dd/MM/aaaa` e `dd/MM/aaaa HH:mm:ss`. Valor de amostra: `verdadeiro`
`sfdc.assignmentRule`	string	`Regra de atribuição`	Especifique o ID da regra de atribuição para usar em inserções, atualizações e combinações de inserções e atualizações (upserts). Esta opção se aplica apenas a inserções, atualizações e atualizações (upserts) em casos e leads. Aplica-se também a atualizações em contas se a sua organização tiver regras de atribuição de territórios em contas. A regra de atribuição sobrescreve os valores de `Proprietário` no seu arquivo CSV. Valor de amostra: `03Mc00000026J7w`
`sfdc.bulkApiCheckStatusInterval`	inteiro	N/R	O número de milissegundos para aguardar entre verificações sucessivas para determinar se a operação assíncrona API em massa foi concluída ou quantos registros foram processados. Consulte também `sfdc.useBulkApi`. Recomendamos o valor 5000. Valor de amostra: `5.000`
`sfdc.bulkApiSerialMode`	booleano	`Ativar modo em série para API em massa`	Selecione esta opção para usar o processamento em série em vez de em paralelo para a API em massa. O processamento em paralelo pode gerar a contenção do banco de dados. Quando ela for severa, o carregamento poderá falhar. Usar o modo em série assegura que os lotes sejam processados um por vez. O uso dessa opção pode aumentar significativamente

Nome do parâmetro	Tipo de dados	Opção equivalente na caixa de diálogo Configurações	Descrição
			o período de processamento de uma carga. Consulte também `sfdc.useBulkApi`. Valor de amostra: `falso`
`sfdc.bulkApiZipContent`	booleano	`Fazer upload do lote da API em massa como arquivo zip`	Selecione essa opção para usar a API em massa para carregar arquivos zip contendo anexos binários, como registros de anexo ou Salesforce CRM Content. Consulte também `sfdc.useBulkApi`. Valor de amostra: `verdadeiro`
`sfdc.connectionTimeoutSecs`	inteiro	N/R	O número de segundos para aguardar uma conexão durante chamadas da API. Valor de amostra: `60`
`sfdc.debugMessages`	booleano	N/R	Se for verdadeiro, ativa a depuração de mensagem SOAP. Por padrão, as mensagens são enviadas para STDOUT, a menos que você especifique um local alternativo em `sfdc.debugMessagesFile`. Valor de amostra: `falso`
`sfdc.debugMessagesFile`	string (nome do arquivo)	N/R	Consulte `process.enableExtractStatusOutput` na página 396. Armazena mensagens SOAP enviadas de ou para o Salesforce. As mensagens enviadas ou recebidas são anexadas ao final do arquivo. Como o arquivo não tem um limite de tamanho, monitore seu armazenamento em disco disponível adequadamente. Valor de amostra: `\lexiloader\status\sfdcSoapTrace.log`
`sfdc.enableRetries`	booleano	N/R	Se verdadeiro, ativa tentativas repetidas de conexão com servidores Salesforce. Consulte `sfdc.maxRetries` na página 401 e `sfdc.minRetrySleepSecs` na página 401. Valor de amostra: `verdadeiro`
`sfdc.endpoint`	URL	`Host do servidor`	Insira o URL do servidor do Salesforce com o qual deseja se comunicar. Por exemplo, se você estiver

Nome do parâmetro	Tipo de dados	Opção equivalente na caixa de diálogo Configurações	Descrição
			carregando dados em um sandbox, altere o URL para `https://test.salesforce.com`. Valor de produção de amostra: `https://login.salesforce.com/services/Soap/u/35.0`
`sfdc.entity`	string	N/R	O objeto do Salesforce usado na operação. Valor de amostra: `Lead`
`sfdc.externalIdField`	string	N/R	Usado em operações de atualização; especifica o campo personalizado com o atributo "ID externo" que é usado como um identificador exclusivo para correspondência de dados. Valor de amostra: `LegacySKU__c`
`sfdc.extractionRequestSize`	inteiro	`Tamanho de solicitação da consulta`	Em uma única operação de exportação ou consulta, os registros são devolvidos do Salesforce como aumentos desse tamanho. O valor máximo é 2.000 registros. Valores maiores podem melhorar o desempenho mas usam mais memória no cliente. Valor de amostra: `500`
`sfdc.extractionSOQL`	string	N/R	A consulta SOQL para a exportação dos dados. Valor de amostra: `SELECT Id, LastName, FirstName, Rating, AnnualRevenue, OwnerId FROM Lead`
`sfdc.insertNulls`	booleano	`Inserir valores nulos`	Selecione essa opção para inserir valores mapeados em branco, como valores `nulos`, durante operações com dados. Observe que, durante a atualização de registros, essa opção instruirá o Data Loader a sobrescrever qualquer dado existente nos campos mapeados. Valor de amostra: `falso`
`sfdc.loadBatchSize`	inteiro	`Tamanho de lote`	Em uma única operação de inserção, atualização, inserção e atualização (upsert) ou exclusão, os registros movidos no Salesforce são processados como aumentos desse tamanho. O valor máximo é 200 e é recomendável um valor entre 50 e 100. Valor de amostra: `100`

Nome do parâmetro	Tipo de dados	Opção equivalente na caixa de diálogo Configurações	Descrição
`sfdc.maxRetries`	inteiro	N/R	O número máximo de tentativas repetidas de conexão com o Salesforce. Consulte `sfdc.enableRetries` na página 399. Valor de amostra: `3`
`sfdc.minRetrySleepSecs`	inteiro	N/R	O número mínimo de segundos para aguardar entre as tentativas de reconexão. O tempo de espera aumenta a cada tentativa. Consulte `sfdc.enableRetries` na página 399. Valor de amostra: `2`
`sfdc.noCompression`	booleano	Compactação	A compactação aprimora o desempenho do Data Loader e é ativada por padrão. Talvez você precise desativar a compactação se for necessário depurar as mensagens SOAP subjacentes. Para desativar a compactação, ative esta opção. Valor de amostra: `falso`
`sfdc.password`	string criptografada	N/R	Uma senha criptografada do Salesforce que corresponde ao nome do usuário fornecido em `sfdc.username`. Consulte também Criptografar a partir da linha de comando na página 392. Valor de amostra: `4285b36161c65a22`
`sfdc.proxyHost`	URL	`Host do proxy`	O nome do host do servidor proxy, se aplicável. Valor de amostra: `http://myproxy.internal.company.com`
`sfdc.proxyPassword`	string criptografada	`Senha do proxy`	Uma senha criptografada que corresponde ao nome do usuário de proxy fornecido em `sfdc.proxyUsername`. Consulte também Criptografar a partir da linha de comando na página 392. Valor de amostra: `4285b36161c65a22`
`sfdc.proxyPort`	inteiro	`Porta do proxy`	A porta do servidor proxy. Valor de amostra: `8.000`
`sfdc.proxyUsername`	string	`Nome de usuário do proxy`	O nome de usuário para autenticação do servidor proxy. Valor de amostra: `jane.doe`

Nome do parâmetro	Tipo de dados	Opção equivalente na caixa de diálogo Configurações	Descrição
`sfdc.resetUrlOnLogin`	booleano	`Redefinir URL no login`	Por padrão, o Salesforce redefine o URL depois de fazer login naquele especificado em `sfdc.endpoint`. Para desativar a redefinição automática, desative essa opção definindo-a como `false`. Valores válidos: `true` (padrão), `false`
`sfdc.timeoutSecs`	inteiro	`Tempo limite`	Especifique quantos segundos o Data Loader aguarda para receber uma resposta do servidor antes de retornar um erro para a solicitação. Valor de amostra: `540`
`sfdc.timezone`	string	`Fuso horário`	Se um valor de data não incluir um fuso horário, esse valor será usado. • Se nenhum valor for especificado, o fuso horário do computador onde o Data Loader está instalado será usado. • Se um valor incorreto for inserido, GMT será usado como fuso horário e esse fato será anotado no log do Data Loader. Os valores válidos são qualquer identificador de fuso horário que possa ser transmitido ao método Java `getTimeZone(java.lang.String)`. O valor pode ser um nome completo, como `America/Los_Angeles`, ou um ID personalizado, como `GMT-8:00`. Você pode recuperar o valor padrão executando o método `TimeZone.getDefault()` em Java. Esse valor é o fuso horário no computador onde o Data Loader está instalado.
`sfdc.truncateFields`	booleano	`Permitir truncação do campo`	Marque essa opção para truncar os dados nos seguintes tipos de campos ao carregá-los no Salesforce: Email, Lista de opções de multi-seleção, Telefone, Lista de seleção, Texto e Texto (Criptografado). No Data Loader versões 14.0 e anteriores, os valores dos campos desses tipos estarão truncados pelo Data Loader se forem grandes demais. No Data Loader versão 15.0 e posterior, a operação de carregamento falhará se for especifica um valor grande demais.

Nome do parâmetro	Tipo de dados	Opção equivalente na caixa de diálogo Configurações	Descrição
			Se você marcar essa opção, poderá especificar que o comportamento anterior, a truncação, seja usado no lugar do novo comportamento do Data Loader versões 15.0 e posteriores. Essa opção será selecionada por padrão e não terá efeito nas versões 14.0 e anteriores. Esta opção não estará disponível se a opção `Usar API em massa` estiver selecionada. Neste caso, a operação de carregamento falha para a linha se um valor muito grande for especificado para o campo. Valor de amostra: `verdadeiro`
`sfdc.useBulkApi`	booleano	`Usar o API em massa`	Selecione esta opção para usar a API em massa para inserir, atualizar, excluir e excluir permanentemente registros. A API em massa foi otimizada para carregar ou excluir um grande número de registros de forma assíncrona. Ela é mais rápida do que a API padrão baseada em SOAP devido ao processamento paralelo e a menos idas e voltas da rede. Consulte também `sfdc.bulkApiSerialMode`. Valor de amostra: `verdadeiro`
`sfdc.username`	string	N/R	Nome de usuário do Salesforce. Consulte `sfdc.password`. Valor de amostra: `jdoe@mycompany.com`

Operações de linha de comando do Data Loader

Nota: A interface de linha de comando do Data Loader tem suporte apenas para Windows.

Ao executar o Data Loader no modo de lote a partir da linha de comandos, diversas operações são suportadas. Uma operação representa o fluxo de dados entre o Salesforce e uma fonte de dados externa, como um arquivo CSV ou um banco de dados. Consulte a lista a seguir de nomes e descrições de operações.

Extrair

Usa uma Linguagem de consulta de objeto do Salesforce para exportar um conjunto de registros do Salesforce, e depois grava os dados exportados em uma fonte de dados. Registros excluídos por software não são incluídos.

Extrair tudo

Usa uma Linguagem de consulta de objeto do Salesforce para exportar um conjunto de registros do Salesforce, incluindo os registros existentes e os registros excluídos por software, e depois grava os dados exportados em uma fonte de dados.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Inserir
Carrega dados de uma fonte de dados no Salesforce como registros novos.

Atualizar
Carrega dados de uma fonte de dados no Salesforce, onde os registros existentes com campos de ID correspondente são atualizados.

Inserir e atualizar
Carrega dados de uma fonte de dados no Salesforce, onde os registros existentes com um campo de ID externo personalizado correspondente são atualizados; os registros sem correspondências são inseridos como novos.

Excluir
Carrega dados de uma fonte de dados no Salesforce, onde os registros existentes com campos de ID correspondente são excluídos.

Excluir permanentemente
Carrega dados de uma fonte de dados no Salesforce, onde os registros existentes com campos de ID correspondente são excluídos sem serem primeiro armazenados na Lixeira.

Configurar o acesso ao banco de dados

Nota: A interface de linha de comando do Data Loader tem suporte apenas para Windows.

Ao executar o Data Loader no modo de lote a partir da linha de comando, use `\samples\conf\database-conf.xml` para configurar objetos de acesso ao banco de dados utilizado para extrair dados diretamente de um banco de dados.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Bean databaseconfig

O objeto de configuração do banco de dados de nível superior é o bean `DatabaseConfig`, que possui as seguintes propriedades:

sqlConfig
O bean de configuração SQL para o objeto de acesso aos dados que interage com um banco de dados.

dataSource
O bean que age como um driver e autenticador do banco de dados. Deve se referir a uma implementação de `javax.sql.DataSource`, como `org.apache.commons.dbcp.BasicDataSource`.

O código a seguir é um exemplo de um bean DatabaseConfig:

```
<bean id="AccountInsert"
    class="com.salesforce.dataloader.dao.database.DatabaseConfig"
    singleton="true">
    <property name="sqlConfig" ref="accountInsertSql"/>
</bean>
```

DataSource

O bean `DataSource` define as informações físicas necessárias para conexões com o banco de dados. Contém as seguintes propriedades:

driverClassName
O nome totalmente qualificado da implementação de um driver JDBC.

url
A string para conexão física com o banco de dados.

username
O nome de usuário para efetuar login no banco de dados.

senha
A senha para efetuar login no banco de dados.

Dependendo de sua implementação, informações adicionais podem ser necessárias. Por exemplo, use `org.apache.commons.dbcp.BasicDataSource` quando as conexões com o banco de dados forem agrupadas.

O código a seguir é um exemplo de um bean DataSource:

```
<bean id="oracleRepDataSource"
    class="org.apache.commons.dbcp.BasicDataSource"
    destroy-method="close">
    <property name="driverClassName" value="oracle.jdbc.driver.OracleDriver"/>
    <property name="url" value="jdbc:oracle:thin:@myserver.salesforce.com:1521:TEST"/>
    <property name="username" value="test"/>
    <property name="password" value="test"/>
</bean>
```

As versões do Data Loader da API versão 25.0 em diante não contêm o driver JDBC da Oracle. Usar o Data Loader para se conectar a uma origem de dados Oracle sem um driver JDBC instalado resultará em um erro "Não é possível carregar a classe do driver JDBC". Para adicionar o driver JDBC da Oracle ao Data Loader:

- Faça o download do driver JDBC mais recente em `http://www.oracle.com/technetwork/database/features/jdbc/index-091264.html`.
- Copie o arquivo .jar do JDBC para a *`pasta de instalação do Data Loader`*`/java/bin`.

CONSULTE TAMBÉM:

Spring Framework
Objetos de acesso aos dados
Configuração SQL

Spring Framework

Nota: A interface de linha de comando do Data Loader tem suporte apenas para Windows.

Os arquivos de configuração do Data Loader são baseados no Spring Framework, que é uma estrutura de aplicativos Java/J2EE de pilha completa e de código-fonte aberto.

O Spring Framework permite usar arquivos XML para configurar beans. Cada bean representa uma instância de um objeto; os parâmetros correspondem aos métodos setter de cada objeto. Um bean típico possui os seguintes atributos:

id
Identifica exclusivamente o bean como `XmlBeanFactory`, que é a classe que recebe objetos de um arquivo de configuração XML.

classe
Especifica a classe de implementação para a instância do bean.

Para obter mais informações sobre o Spring Framework, consulte a documentação oficial e os fóruns de suporte. Observe que o Salesforce não pode garantir a disponibilidade ou precisão de sites externos.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

CONSULTE TAMBÉM:

Configurar o acesso ao banco de dados

Objetos de acesso aos dados

Nota: A interface de linha de comando do Data Loader tem suporte apenas para Windows.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Ao executar o Data Loader no modo de lote a partir da linha de comandos, diversos objetos de acesso aos dados são suportados. Um objeto de acesso a dados permite o acesso a uma fonte de dados externa fora do Salesforce. Eles podem implementar uma interface de leitura (`DataReader`), uma interface de gravação (`DataWriter`), ou ambas. Consulte a lista a seguir de nomes e descrições de objetos.

csvRead
Permite a leitura de um arquivo delimitado por vírgulas ou delimitado por guias. Deve existir uma linha de cabeçalho no início do arquivo que descreve cada coluna.

csvWrite
Permite a gravação em um arquivo delimitado por vírgulas. Uma linha de cabeçalho é adicionada ao início do arquivo com base na lista de colunas fornecida pelo chamador.

databaseRead
Permite a leitura de um banco de dados. Use `database-conf.xml` para configurar o acesso ao banco de dados.

databaseWrite
Permite a gravação em um banco de dados. Use `database-conf.xml` para configurar o acesso ao banco de dados.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurar o acesso ao banco de dados

Configuração SQL

Nota: A interface de linha de comando do Data Loader tem suporte apenas para Windows.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Ao executar o Data Loader no modo de lote a partir da linha de comando, a classe `SqlConfig` contém parâmetros de configuração para acessar dados específicos no banco de dados. Conforme mostrado nas amostras de código abaixo, as consultas e inserções são diferentes, mas muito semelhantes. O bean deve ser do tipo `com.salesforce.dataloader.dao.database.SqlConfig` e possuir as seguintes propriedades:

`sqlString`
O código SQL a ser usado pelo objeto de acesso aos dados.

O SQL pode conter parâmetros de substituição que tornam a string dependente de variáveis de configuração ou operação. Os parâmetros de substituição devem ser limitados em ambos os lados pelos caracteres "@". Por exemplo, `@process.lastRunDate@`.

`sqlParams`
Uma propriedade do tipo `map` que contém descrições dos parâmetros de substituição especificados em `sqlString`. Cada entrada representa um parâmetro de substituição: a chave é o nome do parâmetro de substituição, o valor é o tipo Java totalmente qualificado a ser usado quando o parâmetro é definido na instrução SQL. Observe que, às vezes, são necessários tipos "java.sql", como `java.sql.Date`, em vez de `java.util.Date`. Para obter mais informações, consulte a documentação oficial da API JDBC.

`columnNames`

Usado quando as consultas (instruções `SELECT`) retornam um JDBC `ResultSet`. Contém nomes de colunas para os dados gerados executando o SQL. Os nomes de colunas são usados para acessar e retornar a saída para o chamador da interface `DataReader`.

Exemplo de bean de consulta SQL

```
<bean id="accountMasterSql"
    class="com.salesforce.dataloader.dao.database.SqlConfig"
    singleton="true">
    <property name="sqlString"/>
        <value>
            SELECT distinct
                '012x00000000Ij7' recordTypeId,
                accounts.account_number,
                org.organization_name,
                concat (concat(parties.address1, ' '), parties.address2) billing_address,

                locs.city,
                locs.postal_code,
                locs.state,
                locs.country,
                parties.sic_code
            from
                ar.hz_cust_accounts accounts,
                ar.hz_organization_profiles org,
                ar.hz_parties parties,
                ar.hz_party_sites party_sites,
                ar.hz_locations locs
            where
                accounts.PARTY_ID = org.PARTY_ID
                and parties.PARTY_ID = accounts.PARTY_ID
                and party_sites.PARTY_ID = accounts.PARTY_ID
                and locs.LOCATION_ID = party_sites.LOCATION_ID
                and (locs.last_update_date > @process.lastRunDate@ OR
accounts.last_update_date > @process.lastRunDate@
        </value>
    </property>
    <property name="columNames">
        <list>
            <value>recordTypeId</value>
            <value>account_number</value>
            <value>organization_name</value>
            <value>billing_address</value>
            <value>city</value>
            <value>postal_code</value>
            <value>state</value>
            <value>country</value>
            <value>sic_code</value>
        </list>
    </property>
    <property name="sqlParams">
        <map>
```

```
            <entry key="process.lastRunDate" value="java.sql.Date"/>
        </map>
    </property>
</bean>
```

Exemplo de bean de inserção SQL

```
<bean id="partiesInsertSql"
    class="com.salesforce.dataloader.dao.database.SqlConfig"
    singleton="true">
    <property name="sqlString"/>
        <value>
            INSERT INTO REP.INT_PARTIES (
            BILLING_ADDRESS, SIC_CODE)
            VALUES (@billing_address@, @sic_code@)
        </value>
    </property>
    <property name="sqlParams"/>
        <map>
            <entry key="billing_address" value="java.lang.String"/>
            <entry key="sic_code" value="java.lang.String"/>
        </map>
    </property>
</bean>
```

CONSULTE TAMBÉM:

Configurar o acesso ao banco de dados

Mapear colunas

Nota: A interface de linha de comando do Data Loader tem suporte apenas para Windows.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Ao executar o Data Loader no modo de lote na linha de comando, crie um arquivo de propriedades que mapeie os valores entre o Salesforce e os objetos de acesso a dados.

1. Crie um novo arquivo de mapeamento e dê a ele uma extensão `.sdl`.
2. Observe a seguinte sintaxe:
   - Em cada linha, emparelhe uma fonte de dados com seu destino.
   - Em um arquivo de importação, coloque a fonte de dados à esquerda, um sinal de igual (=) como um separador e o destino à direita. Em um arquivo de exportação, coloque o destino à esquerda, um sinal de igual (=) como um separador e a fonte de dados à direita.
   - Fontes de dados podem ser nomes ou constantes de colunas. Insira constantes entre aspas duplas, como em "sampleconstant". Os valores sem aspas são tratados como nomes de coluna.
   - Os destinos devem ser nomes de coluna.
   - Você pode mapear constantes inserindo-as entre aspas duplas, como em:

     ```
     "Canada"=BillingCountry
     ```

3. Em seu arquivo de configuração, use o parâmetro `process.mappingFile` para especificar o nome de seu arquivo de mapeamento.

Nota: Se o nome do seu campo contiver um espaço, você deve escapar o espaço precedendo-o com uma barra invertida (\). Por exemplo:

```
Account\ Name=Name
```

Exemplo de mapeamento de coluna para inserção de dados

Os campos do Salesforce estão à direita.

```
SLA__C=SLA__c
BILLINGCITY=BillingCity
SYSTEMMODSTAMP=
OWNERID=OwnerId
CUSTOMERPRIORITY__C=CustomerPriority__c
ANNUALREVENUE=AnnualRevenue
DESCRIPTION=Description
BILLINGSTREET=BillingStreet
SHIPPINGSTATE=ShippingState
```

Exemplo de mapeamento de coluna para exportação de dados

Os campos do Salesforce estão à esquerda.

```
Id=account_number
Name=name
Phone=phone
```

Mapeamento de coluna para valores constantes

O Data Loader suporta a capacidade de designar constantes a campos quando você inserir, atualizar e exportar dados. Se você tiver um campo que deva conter o mesmo valor em cada registro, você deverá especificar essa constante no arquivo de mapeamento `.sdl` em vez de especificar o campo e o valor no arquivo CSV ou na consulta de exportação.

A constante deve estar entre aspas duplas. Por exemplo, se você estiver importando dados, a sintaxe será `"constantvalue"=field1`.

Se você tiver vários campos que devem conter o mesmo valor, deverá especificar a constante e os nomes de campos separados por vírgulas. Por exemplo, se você estiver importando dados, a sintaxe será `"constantvalue"=field1, field2`.

Veja um exemplo de um arquivo `.sdl` para inserir dados. Os campos do Salesforce estão à direita. As primeiras duas linhas mapeiam uma fonte de dados para um campo de destino, e as últimas três linhas mapeiam uma constante para um campo de destino.

```
Name=Name
NumEmployees=NumberOfEmployees
"Aerospace"=Industry
"California"=BillingState, ShippingState
"New"=Customer_Type__c
```

Uma constante deve conter pelo menos um caractere alfanumérico.

Nota: Se você especificar um valor constante que contém espaços, você deve escapar os espaços precedendo-os com uma barra invertida (\). Por exemplo:

```
"Food\ &\ Beverage"=Industry
```

Executar processos de lote individuais

Nota: A interface de linha de comando do Data Loader tem suporte apenas para Windows.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Para iniciar um processo de lote individual, use `\bin\process.bat`, que requer os seguintes parâmetros:

Um diretório de configuração

O padrão é `\conf`.

Para usar um diretório alternativo, crie um novo diretório e adicione os seguintes arquivos a ele:

- Se seu processo não for interativo, copie `process-conf.xml` de `\samples\conf`.
- Se seu processo exigir conectividade com o banco de dados, copie `database-conf.xml` de `\samples\conf`.
- Copie `config.properties` de `\conf`.

Um nome de processo

O nome do bean ProcessRunner de `\samples\conf\process-conf.xml`.

Exemplo de processo

```
process ../conf accountMasterProcess
```

Nota: Você pode configurar iniciadores de processo externo, como o Assistente de tarefa programada do Microsoft Windows XP, para executar processos em uma programação.

Início rápido sobre linha de comando (somente Windows)

Introdução ao Data Loader

Nota: A interface de linha de comando do Data Loader tem suporte apenas para Windows.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Além de usar o Data Loader de forma interativa para importar e exportar dados, você pode executá-lo a partir da linha de comando. É possível usar comandos para automatizar a importação e exportação de dados.

Esta breve introdução mostra como usar a funcionalidade de linha de comando do Data Loader para importar dados. Siga estas etapas.

- Etapa 1: crie a chave de criptografia
- Etapa 2: crie a senha criptografada para o seu nome de usuário de login
- Etapa 3: crie o arquivo de mapeamento de campos
- Etapa 4: crie um arquivo `process-conf.xml` que contenha as configurações da importação
- Etapa 5: execute o processo e importe os dados

Pré-requisitos

Nota: A interface de linha de comando do Data Loader tem suporte apenas para Windows.

Para realizar este breve procedimento inicial, é preciso ter o seguinte:

- O Data Loader instalado no computador que executará o processo de linha de comando.
- O Java Runtime Environment (JRE) instalado no computador que executará o processo de linha de comando.
- Familiaridade com os processos de importação e exportação de dados usando o Data Loader de forma interativa por meio da interface do usuário. Assim, será mais fácil entender como funciona o recurso de linha de comando.

Dica: Durante a instalação do Data Loader, arquivos de amostra são instalados no diretório de amostras. Esse diretório está localizado abaixo do diretório do programa, por exemplo, `C:\Arquivos de programas (x86)\salesforce.com\Apex Data Loader 22.0\samples\`. Exemplos dos arquivos usados nesta breve introdução estão disponíveis no diretório `\samples\conf`.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Etapa 1: crie a chave de criptografia

Nota: A interface de linha de comando do Data Loader tem suporte apenas para Windows.

Quando você usa o Data Loader a partir da linha de comando, não existe uma interface do usuário. Portanto, é preciso fornecer as informações que seriam inseridas normalmente na interface do usuário usando um arquivo de texto chamado `process-conf.xml`. Por exemplo, você adicionará o nome de usuário e a senha que o Data Loader usa para fazer login no Salesforce. A senha deve ser criptografada antes de ser adicionada ao arquivo `process-conf.xml`. Para isso, é preciso criar a chave de criptografia.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

1. Abra uma janela de prompt de comando clicando em **Iniciar** > **Todos os programas** > **Acessórios** > **Prompt de comando**. Você também pode clicar em **Iniciar** > **Executar**, digitar *`cmd`* no campo **Abrir** e clicar em **OK**.
2. Na janela de comando, digite *`cd\`* para acessar o diretório raiz da unidade em que o Data Loader está instalado.
3. Vá para o diretório Data Loader `\bin` inserindo o comando a seguir. Substitua o caminho do arquivo pelo caminho do seu sistema.

   `cd C:\Arquivos de programas (x86)\salesforce.com\Apex Data Loader 22.0\bin`

4. Crie uma chave de criptografia inserindo o comando a seguir. Substitua <seedtext> por qualquer string.

   `encrypt.bat –g <seedtext>`

   Nota: Para ver uma lista das opções de linha de comando para o arquivo `encrypt.bat`, digite *`encrypt.bat`* a partir da linha de comando.

5. Copie a chave gerada exibida na janela do comando em um arquivo de texto chamado `key.txt` e anote o caminho do arquivo. Nesse exemplo, a chave gerada é `e8a68b73992a7a54`.

   Nota: Se você ativar o modo de edição rápida na janela do comando, será mais rápido copiar dados dessa janela em outros lugares e vice-versa. Para ativar o modo de edição rápida, clique com o botão direito do mouse na parte superior da janela e selecione **Propriedades**. Na guia **Opções**, selecione **Modo de edição rápida**.

O utilitário de criptografia é usado para criptografar senhas, mas os dados transmitidos usando Data Loader não são criptografados.

CONSULTE TAMBÉM:

Etapa 2: crie a senha criptografada

Etapa 2: crie a senha criptografada

Nota: A interface de linha de comando do Data Loader tem suporte apenas para Windows.

Nesta etapa, você criará a senha criptografada usando a chave gerada na etapa anterior.

1. Na mesma janela do prompt de comando, insira o comando a seguir. Substitua <password> pela senha que o Data Loader usa para fazer login no Salesforce. Substitua <filepath> pelo caminho do arquivo `key.txt` criado na etapa anterior.

   ```
   encrypt.bat -e <password> "<filepath>\key.txt"
   ```

2. Copie a senha criptografada que é gerada pelo comando. Você usará esse valor em uma etapa subsequente.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

CONSULTE TAMBÉM:

Etapa 3: crie o arquivo de mapeamento de campos

Etapa 3: crie o arquivo de mapeamento de campos

Nota: A interface de linha de comando do Data Loader tem suporte apenas para Windows.

O arquivo de mapeamento de campos associa fontes de dados a locais de destino. Ele possui o formato de um arquivo de texto e apresenta normalmente a extensão `.sdl`.

1. Copie o código a seguir em um arquivo de texto e salve-o com o nome `accountInsertMap.sdl`. Como se trata de uma inserção de dados, a origem de dados está à esquerda do sinal de igual e o campo de destino está à direita.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

```
#Mapping values
#Thu May 26 16:19:33 GMT 2011
Name=Name
NumberOfEmployees=NumberOfEmployees
Industry=Industry
```

Dica: Para mapeamentos complexos, você pode usar a interface do usuário do Data Loader para mapear os campos da fonte e destino dos dados e então salvar esses mapeamentos em um arquivo `.sdl`. Para isso, abra a caixa de diálogo Mapeamento e clique em **Salvar mapeamento**.

CONSULTE TAMBÉM:

Etapa 4: crie o arquivo de configuração

Etapa 4: crie o arquivo de configuração

Nota: A interface de linha de comando do Data Loader tem suporte apenas para Windows.

O arquivo `process-conf.xml` contém as informações necessárias para que o Data Loader processe os dados. Cada elemento `<bean>` do arquivo `process-conf.xml` faz referência a um único processo, por exemplo, inserir, atualizar, exportar etc. Portanto, esse arquivo pode conter vários processos. Nesta etapa, você editará o arquivo para inserir contas no Salesforce.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

1. Faça uma cópia do arquivo `process-conf.xml` a partir do diretório `\samples\conf`. Guarde uma cópia do arquivo original porque ele contém exemplos de outros tipos de processos do Data Loader, como inserções, atualizações e exportações.
2. Abra o arquivo em um editor de texto e substitua o conteúdo pelo seguinte XML:

```
<!DOCTYPE beans PUBLIC "-//SPRING//DTD BEAN//EN"
"http://www.springframework.org/dtd/spring-beans.dtd">
<beans>
    <bean id="accountInsert"
        class="com.salesforce.dataloader.process.ProcessRunner"
        singleton="false">
        <description>accountInsert job gets the account record from the CSV file
            and inserts it into Salesforce.</description>
        <property name="name" value="accountInsert"/>
        <property name="configOverrideMap">
            <map>
                <entry key="sfdc.debugMessages" value="true"/>
                <entry key="sfdc.debugMessagesFile"
                    value="C:\DLTest\Log\accountInsertSoapTrace.log"/>
                <entry key="sfdc.endpoint" value="https://servername.salesforce.com"/>
                <entry key="sfdc.username" value="admin@Org.org"/>
                <!--Password below has been encrypted using key file,
                    therefore, it will not work without the key setting:
                    process.encryptionKeyFile.
                    The password is not a valid encrypted value,
                    please generate the real value using the encrypt.bat utility -->
                <entry key="sfdc.password" value="e8a68b73992a7a54"/>
                <entry key="process.encryptionKeyFile"
                    value="C:\DLTest\Command Line\Config\key.txt"/>
                <entry key="sfdc.timeoutSecs" value="600"/>
                <entry key="sfdc.loadBatchSize" value="200"/>
                <entry key="sfdc.entity" value="Account"/>
                <entry key="process.operation" value="insert"/>
                <entry key="process.mappingFile"
                    value="C:\DLTest\Command Line\Config\accountInsertMap.sdl"/>
                <entry key="dataAccess.name"
                    value="C:\DLTest\In\insertAccounts.csv"/>
                <entry key="process.outputSuccess"
                    value="c:\DLTest\Log\accountInsert_success.csv"/>
                <entry key="process.outputError"
                    value="c:\DLTest\Log\accountInsert_error.csv"/>
                <entry key="dataAccess.type" value="csvRead"/>
                <entry key="process.initialLastRunDate"
                    value="2005-12-01T00:00:00.000-0800"/>
            </map>
```

```
        </property>
    </bean>
</beans>
```

3. Modifique os seguintes parâmetros no arquivo `process-conf.xml`. Para obter mais informações sobre os parâmetros de configuração de processos, consulte Parâmetros de configuração de processo do Data Loader na página 395.
   - `sfdc.endpoint` — inseria o URL da instância do Salesforce para sua organização, por exemplo, `https://na1.salesforce.com`.
   - `sfdc.username` — insira o nome de usuário usado pelo Data Loader para fazer login.
   - `sfdc.password` — insira o valor da senha criptografada que você criou na Etapa 2.
   - `process.mappingFile` — insira o caminho e o nome do arquivo de mapeamento.
   - `dataAccess.Name` — insira o caminho e o nome do arquivo de dados que contém as contas que você deseja importar.
   - `sfdc.debugMessages` — Definido atualmente como `true` para solução de problemas. Defina esse parâmetro como `false` depois que a importação for inicializada.
   - `sfdc.debugMessagesFile` — insira o caminho e nome do arquivo de log da linha de comando.
   - `process.outputSuccess` — insira o caminho e o nome do arquivo de log de êxito.
   - `process.outputError` — insira o caminho e o nome do arquivo de log de erro.

   Cuidado: Tenha cuidado ao usar diferentes editores de XML para editar o arquivo `process-conf.xml`. Alguns editores adicionam marcações XML no início e no final do arquivo, o que causa falha na importação.

CONSULTE TAMBÉM:

Etapa 5: importe os dados

Etapa 5: importe os dados

PERMISSÕES DO USUÁRIO	
Para inserir registros:	"Criar" no registro
Para atualizar registros:	"Editar" no registro
Para inserir e atualizar (upsert) registros:	"Criar" ou "Editar" no registro
Para excluir registros:	"Excluir" no registro
Para excluir permanentemente registros:	"Excluir" no registro

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Nota: A interface de linha de comando do Data Loader tem suporte apenas para Windows.

Após concluir todas as etapas anteriores, você está pronto para executar o Data Loader a partir da linha de comando e inserir novas contas.

1. Copie os dados a seguir em um arquivo chamado `accountInsert.csv`. Estes são os dados da conta importados para a sua organização.

```
Name,Industry,NumberOfEmployees
Dickenson plc,Consulting,120
```

```
GenePoint,Biotechnology,265
Express Logistics and Transport,Transportation,12300
Grand Hotels & Resorts Ltd,Hospitality,5600
```

2. Na mesma janela do prompt de comando, insira o comando a seguir:

   process.bat "<file path to process-conf.xml>" <process name>

   - Substitua <file path to process-conf.xml> pelo caminho do diretório que contém o arquivo `process-conf.xml`.
   - Substitua <process name> pelo processo especificado no arquivo `process-conf.xml`.

   O comando deverá ser parecido com este:

   process.bat "C:\DLTest\Command Line\Config" accountInsert

   Após a execução do processo ser iniciada, a janela do prompt de comando exibe mensagens de êxito ou erro. Você também pode verificar os arquivos de log: `insertAccounts_success.csv` e `insertAccounts_error.csv`. Após o processo ser executado com sucesso, o arquivo `insertAccounts_success.csv` conterá os registros que você importou, juntamente com o ID e o status de cada registro. Para obter mais informações sobre arquivos de status, consulte Verificando os arquivos de saída do Data Loader na página 390.

Licenças de terceiros do Data Loader

As licenças de terceiros a seguir estão incluídas na instalação do Data Loader:

Tecnologia	Número da versão	Licença
Apache Jakarta Commons BeanUtils	1.6	http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0
Apache Commons Collections	3.1	http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0
Apache Commons Database Connection Pooling (DBCP)	1.2.1	http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0
Apache Commons Logging	1.0.3	http://www.apache.org/licenses/LICENSE-1.1
Apache Commons Object Pooling Library	1.2	http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0
Apache Log4j	1.2.8	http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0
Eclipse SWT	3.452	http://www.eclipse.org/legal/epl-v10.html
OpenSymphony Quartz Enterprise Job Scheduler	1.5.1	http://www.opensymphony.com/quartz/license.action
Rhino JavaScript for Java	1.6R2	http://www.mozilla.org/MPL/MPL-1.1.txt
Spring Framework	1.2.6	http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0.txt

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Nota: A Salesforce não é responsável pela disponibilidade ou pelo conteúdo de sites de terceiros.

Perguntas freqüentes sobre importação

Questões gerais sobre importação

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições

- Posso carregar dados em massa no Salesforce?
- Devo sincronizar o Outlook ou usar assistentes de importação para carregar meus dados no Salesforce?
- Quem na minha organização pode usar os assistentes de importação?
- De que permissões eu preciso para importar registros?
- Que formatos de arquivo os Assistentes de importação podem manipular?
- Que dados podem ser importados?
- Há restrições de tamanho nos meus dados de importação?
- Por que não posso fazer login no Data Loader?
- Por que o Data Loader não está importando caracteres especiais?
- Posso importar em campos personalizados?
- Posso importar nos campos que não estão no meu layout de página?
- É possível importar dados em um campo de lista de opções se os valores não são correspondentes?
- Posso excluir meus dados importados se eu cometer algum erro?
- Como atualizar registros usando o Assistente de importação de dados?
- Por que os campos de data são importados incorretamente quando uso o Data Loader?
- O que a opção Fila de importação me mostra?
- Quanto tempo demora para importar um arquivo?
- Por que poderá ocorrer um atraso na importação do meu arquivo?
- Posso importar valores em várias moedas?
- O Atendimento ao cliente pode me ajudar a importar meus dados?
- Posso importar dados em mais de um idioma?
- Como realizar atualizações em massa nos registros?
- Como atualizar campos com valores em branco?
- O que é um ID externo?

CONSULTE TAMBÉM:

Importando contas pessoais

Importando membros da campanha

Posso carregar dados em massa no Salesforce?

As edições Group, Professional, Performance, Unlimited, Enterprise e Developer possuem um Assistente de importação de dados para contas, contatos, leads e objetos personalizados que permite importar dados em massa. Para acessá-los, em Configuração, clique em

Gerenciamento de dados. Além disso, as edições Performance, Unlimited, Enterprise e Developer têm acesso a API para utilizar ferramentas de carregamento em massa de banco de dados, como o Data Loader.

Devo sincronizar o Outlook ou usar assistentes de importação para carregar meus dados no Salesforce?

Use as informações a seguir para determinar como carregar os dados na organização do Salesforce.

- Para carregar contas e contatos para vários usuários ao mesmo tempo, use o Assistente de importação de dados e selecione **Contas e contatos**.
- Para carregar os seus contatos a partir de qualquer aplicativo que não seja o Microsoft Outlook, use o Assistente de importação de dados e selecione **Contas e contatos**.
- Para manter seus contatos, contas e eventos de calendário do Outlook atualizados em relação ao Salesforce, recomendamos que você use o Exchange Sync ou o Salesforce para Outlook para a sincronização inicial dos dados e todas as atualizações subsequentes.
- Para carregar soluções, leads e objetos personalizados, use o Assistente de importação de dados e selecione o objeto adequado para importar esses tipos de registros para o Salesforce. Não é possível sincronizar esses registros usando o Exchange Sync ou o Salesforce para Outlook.
- Para carregar contas comerciais e contatos para vários usuários ao mesmo tempo, use o Assistente de importação de dados e selecione **Contas e contatos**.
- Para carregar contas pessoais, use o assistente Importar minhas contas pessoais.

Nota: As limitações a seguir se aplicam à importação de contas pessoais.

- O Assistente de importação de dados unificado não oferece suporte para contas pessoais.
- Não é possível carregar contas pessoais usando o Salesforce para Outlook.
- Você só poderá sincronizar contatos do Outlook com contas pessoais no Salesforce se as contas pessoais já existirem. (A sincronização não converte contatos do Outlook para contas pessoais no Salesforce.)

Para obter mais informações sobre como importar contas pessoais, consulte Importar minhas contas pessoais na página 366.

Quem na minha organização pode usar os assistentes de importação?

Todos os usuários em sua organização podem usar o Assistente de importação de meus contatos. Nas organizações com a edição Enterprise, Unlimited, Performance ou Developer e com contas pessoais ativadas, todos os usuários podem usar o assistente Importação das minhas contas pessoais.

Somente um administrador pode usar o Assistente de importação de dados em toda a organização para importar contas, contatos, leads, soluções ou objetos personalizados para vários usuários ao mesmo tempo. Na Personal Edition, o Assistente de importação de dados não está disponível. Na Contact Manager Edition, leads e soluções não estão disponíveis no Assistente de importação de dados. Na Group Edition, soluções não estão disponíveis no Assistente de importação de dados.

Importante: A Salesforce substituiu os assistentes de importação individuais para contas, contatos e outros objetos pelo Assistente de importação de dados unificado. (Os assistentes de importação individuais são abertos em pequenas janelas pop-up, ao passo que o assistente unificado é aberto em um navegador completo, com dataimporter.app ao final do URL.) Para começar a usar o assistente unificado, em Configuração, insira *Assistente de importação de dados* na caixa Busca rápida e selecione **Assistente de importação de dados**. (As opções que você vê dependem das suas permissões.)

De que permissões eu preciso para importar registros?

Data Loader

Para importar registros com o Data Loader, é preciso "Criar" permissões no registro que você deseja importar.

Assistente de importação de registros de sua propriedade

Registros sendo importados	Acesso necessário
Meus contatos	"Importar contatos pessoais"
Minhas contas pessoais	"Criar" em contas E "Ler" em contatos E "Importar contatos pessoais" E Pelo menos um tipo de registro de conta pessoal está disponível no seu perfil ou conjuntos de permissão.

Assistente de importação para registros de propriedade de outros usuários

Registros sendo importados	Acesso necessário
Contas e contatos da minha organização	Administradores Usuários com a permissão "Modificar todos os dados"
Contas pessoais da minha organização	Qualquer usuário com a permissão "Modificar todos os dados"
Leads da minha organização	"Ler", "Criar" e "Editar" em leads E "Importar Leads"
Soluções da minha organização	Qualquer usuário com a permissão "Importar soluções"
Objetos personalizados da minha organização	Qualquer usuário com a permissão "Importar objetos personalizados"

Assistente de importação para membros da campanha

Registros sendo importados	Acesso necessário
Novos membros da campanha (Assistente de importação de dados)	"Editar" em campanhas E

Registros sendo importados	Acesso necessário
	`Usuário do Marketing` selecionado nas suas informações de usuário E "Importar leads"
Membros de campanha atualizados (Assistente de atualização de campanha)	"Editar" em campanhas E "Importar leads" E "Ler" em contatos `Usuário do Marketing` selecionado nas suas informações de usuário

Importante: A Salesforce substituiu os assistentes de importação individuais para contas, contatos e outros objetos pelo Assistente de importação de dados unificado. (Os assistentes de importação individuais são abertos em pequenas janelas pop-up, ao passo que o assistente unificado é aberto em um navegador completo, com dataimporter.app ao final do URL.) Para começar a usar o assistente unificado, em Configuração, insira *`Assistente de importação de dados`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Assistente de importação de dados**. (As opções que você vê dependem das suas permissões.)

Que formatos de arquivo os Assistentes de importação podem manipular?

É possível importar contatos e contas comerciais diretamente de um arquivo do ACT! ou Outlook, ou de qualquer arquivo CSV (valores separados por vírgula), como um arquivo do GoldMine ou Excel. Você pode importar leads, soluções, objetos personalizados ou contas pessoais de qualquer arquivo CSV.

Nota: Se as vírgulas não forem adequadas para sua localidade, use tabulações ou outro delimitador.

Quais dados podem ser importados?

Você pode usar os Assistentes de importação para importar os seguintes registros:

Contatos e contas comerciais

Use o assistente Importar meus contatos e o Assistente de importação de dados para importar contatos e contas comerciais.

Nas organizações que usam as edições Professional, Enterprise, Unlimited, Performance e Developer, também é possível importar notas de contatos e contas comerciais.

Contas pessoais

Nas organizações que usam as edições Enterprise, Unlimited, Performance e Developer, use o assistente Importação das minhas contas pessoais para importar contas pessoais que você possui. Os administradores podem usar o Assistente de importação de contas pessoais da minha organização para importar contas pessoais de vários usuários.

Leads

Em organizações das edições Professional, Enterprise, Unlimited, Performance e Developer, use o Assistente de importação de dados para importar leads.

Soluções
Em organizações das edições Professional, Enterprise, Unlimited, Performance e Developer, use o Assistente de importação de dados para importar soluções.

Objetos personalizados
Em organizações das edições Contact Manager, Group, Professional, Enterprise, Unlimited, Performance e Developer, use o Assistente de importação de dados para importar objetos personalizados.

No Assistente de importação de dados para contas, contatos, leads, soluções e objetos personalizados, os administradores podem importar dados para qualquer dos campos listados, mesmo que um campo esteja oculto ou seja somente leitura em seu layout de página ou nas configurações de segurança no nível do campo. Os usuários poderão importar somente para os campos aos quais tiverem acesso por meio do layout da página ou das configurações de segurança no nível do campo.

Os assistentes de importação para outros registros não estão disponíveis.

Importante: A Salesforce substituiu os assistentes de importação individuais para contas, contatos e outros objetos pelo Assistente de importação de dados unificado. (Os assistentes de importação individuais são abertos em pequenas janelas pop-up, ao passo que o assistente unificado é aberto em um navegador completo, com dataimporter.app ao final do URL.) Para começar a usar o assistente unificado, em Configuração, insira *Assistente de importação de dados* na caixa Busca rápida e selecione **Assistente de importação de dados**. (As opções que você vê dependem das suas permissões.)

Há restrições de tamanho nos meus dados de importação?

Sim. Seu arquivo de importação não pode ter mais de 100MB, e cada registro no arquivo não pode ter mais de 400KB. Além disso, cada nota importada e cada descrição importada não pode ter mais de 32KB. Descrições com mais de 32KB serão truncadas.

Além dos limites de arquivo de importação, sua importação também estará sujeita aos limites de armazenamento gerais da organização. Observe que o tamanho de seu arquivo de importação não está diretamente correlacionado ao espaço necessário para a armazenagem desses registros. Por exemplo, um arquivo de importação de 50MB pode não criar 50MB de dados no Salesforce.

Importante: A Salesforce substituiu os assistentes de importação individuais para contas, contatos e outros objetos pelo Assistente de importação de dados unificado. (Os assistentes de importação individuais são abertos em pequenas janelas pop-up, ao passo que o assistente unificado é aberto em um navegador completo, com dataimporter.app ao final do URL.) Para começar a usar o assistente unificado, em Configuração, insira *Assistente de importação de dados* na caixa Busca rápida e selecione **Assistente de importação de dados**. (As opções que você vê dependem das suas permissões.)

Por que não posso fazer login no Data Loader?

Se estiver tendo problemas para criar logs no Data Loader, tente as seguintes soluções.

- Adicione uma chave de segurança no fim da sua senha para efetuar login no Data Loader.
- Altere o `Host do servidor` para apontar para o servidor apropriado no Data Loader, executando as seguintes etapas:
  1. Inicie o Data Loader.
  2. Navegue até **Configurações** > **Configurações**.
  3. Configure o `Host do servidor` como `https://`*`nome_instância`*`.salesforce.com`, onde *`nome_instância`* é a instância do Salesforce na qual você se encontra.
  4. Clique em **OK** para salvar suas configurações.
- Pergunte ao administrador se você está trabalhando atrás de um servidor proxy. Se esse for o caso, ajuste as configurações do Data Loader. Se estiver usando APIs por trás de um servidor proxy, este evitará que as APIs se conectem aos servidores do Salesforce; não haverá informações sobre as APIs sob Histórico de logins.
- Tente fazer o login em outro computador para verificar se as configurações de seu dispositivo local não estão causando o problema.

Por que o Data Loader não está importando caracteres especiais?

Se o Data Loader deixar de importar caracteres especiais, como ö, ñ ou é, seu arquivo de dados de origem talvez não esteja devidamente codificado. Para garantir que o arquivo esteja devidamente codificado:

1. Faça todas as modificações no seu arquivo de dados de origem em formato .xls.
2. No Microsoft® Excel®, salve uma cópia do seu arquivo como arquivo de texto Unicode.
3. Abra o arquivo de texto Unicode que acabou de salvar usando um editor de texto.
4. Clique em **Arquivo** > **Salvar como** para alterar as seguintes configurações do arquivo:
   - Extensão do nome do arquivo — `.csv`
   - Salvar como tipo — **Todos os arquivos**
   - Codificação — **UTF-8**
5. Clique em **Salvar** e feche o arquivo.

   Nota: Não abra o arquivo depois de ter salvado as configurações ou as alterações de codificação talvez sejam revertidas.
6. Importe os dados usando o Data Loader, como faria normalmente, e selecione o arquivo .csv recém-criado.

Posso importar em campos personalizados?

Sim. Seu administrador deve criar os campos personalizados antes de importar.

Para campos de caixa de seleção, registros com o valor *1* no campo são importados como marcados e quando o valor é *0*, como desmarcados.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da importação

Posso importar nos campos que não estão no meu layout de página?

Não. Só é possível importar para os campos aos quais você tiver acesso por meio do layout da página ou das configurações de segurança no nível do campo. Porém, nos Assistentes de importação da organização para contas, contatos, leads, soluções e objetos personalizados, os administradores podem importar dados para qualquer dos campos listados, mesmo que um campo esteja oculto ou seja somente leitura em seu layout de página ou em suas configurações de segurança no nível do campo.

Importante: A Salesforce substituiu os assistentes de importação individuais para contas, contatos e outros objetos pelo Assistente de importação de dados unificado. (Os assistentes de importação individuais são abertos em pequenas janelas pop-up, ao passo que o assistente unificado é aberto em um navegador completo, com dataimporter.app ao final do URL.) Para começar a usar o assistente unificado, em Configuração, insira `Assistente de importação de dados` na caixa `Busca rápida` e selecione **Assistente de importação de dados**. (As opções que você vê dependem das suas permissões.)

É possível importar dados em um campo de lista de opções se os valores não são correspondentes?

Recomendamos importar seus dados para uma lista de opções existente quando essa lista representar seus dados com precisão, mesmo se os valores exatos não corresponderem. Os assistentes de importação alertam você antes de importar qualquer novo valor de uma lista de opções. Mas os assistentes aceitam qualquer valor para um campo de lista de opções, mesmo se o valor não estiver predefinido. Posteriormente, o administrador poderá editar a lista de opções para incluir os valores necessários. Lembre-se de que os assistentes de importação não permitem que você importe mais de 100 valores novos de lista de opções ou de lista de opções de seleção múltipla para qualquer campo durante uma única importação.

Importante: A Salesforce substituiu os assistentes de importação individuais para contas, contatos e outros objetos pelo Assistente de importação de dados unificado. (Os assistentes de importação individuais são abertos em pequenas janelas pop-up, ao passo que o assistente unificado é aberto em um navegador completo, com dataimporter.app ao final do URL.) Para começar a usar o assistente unificado, em Configuração, insira *Assistente de importação de dados* na caixa Busca rápida e selecione **Assistente de importação de dados**. (As opções que você vê dependem das suas permissões.)

Posso excluir meus dados importados se eu cometer algum erro?

Em Configuração, o administrador pode inserir *Excluir registros em massa* na caixa Busca rápida e selecionar **Excluir registros em massa** para executar uma exclusão em massa de contas, contatos, leads ou soluções que você tenha importado por engano. Não é possível excluir em massa os objetos personalizados importados por engano.

No caso de importações da organização ainda não iniciadas, você pode cancelar o processo na fila de importação. Em Configuração, insira *Importações* na caixa Busca rápida e selecione **Importações**. A fila de importação não pode ser acessada nas organizações que usam o Personal Edition.

Como atualizar registros usando o Assistente de importação de dados?

Você pode usar o Assistente de importação de dados para atualizar leads, contatos ou contas, usando o ID do registro como identificador exclusivo. Essas etapas não se aplicam a objetos personalizados.

Nota: Essas etapas supõem que você tenha nível de conhecimento de administrador sobre o Salesforce.

Antes de começar, prepare os dados que atualizará.

1. Crie um relatório de tabela dos registros que está atualizando, incluindo o ID de registro e os campos que está atualizando.
2. Salve o relatório localmente como arquivo .csv para fins de backup.
3. Clique em **Salvar como** para criar uma nova versão do arquivo .csv e fazer suas mudanças nos dados.
4. Clique em **Salvar**.

Depois de atualizar o relatório, importe o arquivo .csv para o Salesforce. As etapas variam de acordo com os registros que estão sendo atualizados.

Para atualizar leads

1. Em Configuração, insira *Assistente de importação de dados* na caixa Busca rápida, selecione **Assistente de importação de dados** e clique em **Abra o Assistente!**.
2. Clique em **Leads**.
3. Clique em **Atualizar registros existentes**.
4. Em Tipo de correspondência, escolha **ID do Salesforce.com**. Clique em **Avançar**.
5. Selecione **Sobrescrever valores de lead existentes**.
6. Mapeie o campo ID de lead na coluna ID de lead do seu arquivo local, além de todos os outros campos.
7. Revise e clique em **Importar agora!**.

Para atualizar contas ou contatos

1. Em Configuração, insira *Assistente de importação de dados* na caixa Busca rápida, selecione **Assistente de importação de dados** e clique em **Abra o Assistente!**.
2. Clique em **Contas e contatos**.

3. Clique em **Atualizar registros existentes**.
4. Em Tipo de correspondência do contato, escolha **ID do Salesforce.com**. O Tipo de correspondência da conta correspondente automaticamente com o Tipo de correspondência do contato. Clique em **Avançar**.
5. Mapeie o campo `ID de contato` na coluna de ID de contato do seu arquivo local, e mapeie os outros campos de contato. Clique em **Avançar**.
6. Mapeie os campos de telefone e endereço de contato. Clique em **Avançar**.
7. Selecione **Sobrescrever valores de conta existentes**, mapeie o campo `ID de conta` na coluna ID de conta do seu arquivo local, e mapeie os outros campos de conta.
8. Carregue o arquivo CSV que você está importando.
9. Mapeie os campos de importação extra e clique em **Avançar**.
10. Clique em **Importar agora!**.

O Assistente de importação de dados compara os IDs de registro no seu arquivo com os IDs de registro no Salesforce e atualiza os campos que foram mapeados.

Por que os campos de data são importados incorretamente quando uso o Data Loader?

Ao importar campos de data usando o Data Loader, às vezes as datas são importadas incorretamente porque o Data Loader converte a data especificada do arquivo .csv importado em GMT. Se o fuso horário da sua máquina não for GMT ou se o relógio da sua máquina for ajustado para horário de verão (DST), as datas podem estar erradas em até um dia.

Para evitar que o Data Loader ajuste a data para GMT ao convertê-la, altere diretamente o formato das células que contêm as datas para refletir o fuso horário nativo.

1. Abra seu arquivo .csv no Microsoft® Excel®.
2. Em cada célula na qual foram inseridas datas, adicione dados de hora para representar o fuso horário nativo. Por exemplo, se a data for 9 de junho de 2011 e o fuso horário for GMT+8, digite *`9 de junho de 2011 8:00`*. O Excel reformatará isso como `9/6/2011 8:00`.
3. Dê um clique com o botão direito do mouse na célula em que inseriu as datas e clique em **Formatar células**.
4. Clique em **Número** > **Personalizar**.
5. Em `Tipo`, digite *`aaaa-mm-ddThh:mm:ss.sssZ`*. Por exemplo, se a célula era *`9/6/2011 8:00`*, agora será `2011-06-09T08:00:00.00Z`.

O que a opção Fila de importação me mostra?

Em Configuração, insira *`Importações`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Importações**. A fila de importação mostra todos os arquivos não processados que você enviou usando o Assistente de importação de dados em Configuração. Você pode ver quando cada arquivo foi enviado, seu status e uma estimativa do tempo de processamento. Clique em **Del** para cancelar um arquivo de importação que ainda não começou a ser processado. A fila de importação não pode ser acessada nas organizações que usam o Personal Edition.

Importante: A Salesforce substituiu os assistentes de importação individuais para contas, contatos e outros objetos pelo Assistente de importação de dados unificado. (Os assistentes de importação individuais são abertos em pequenas janelas pop-up, ao passo que o assistente unificado é aberto em um navegador completo, com dataimporter.app ao final do URL.) Para começar a usar o assistente unificado, em Configuração, insira *`Assistente de importação de dados`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Assistente de importação de dados**. (As opções que você vê dependem das suas permissões.)

Quanto tempo demora para importar um arquivo?

Para o assistente de importação do usuário individual, o período necessário depende da quantidade de dados, nas em média demora apenas alguns minutos.

Os assistentes de importação do administrador operam de forma assíncrona, e você receberá uma notificação por email após seu arquivo ser importado com êxito. A importação assíncrona pode demorar de alguns minutos a não mais de 24 horas.

Os administradores, exceto na Edição Personal, também podem verificar a Fila de importação para exibir o andamento dos arquivos de importação. Em Configuração, insira *Importações* na caixa Busca rápida e selecione **Importações**. Para acelerar o processo de importação, recomendamos que você analise as orientações em Visão geral da importação na página 333.

Importante: A Salesforce substituiu os assistentes de importação individuais para contas, contatos e outros objetos pelo Assistente de importação de dados unificado. (Os assistentes de importação individuais são abertos em pequenas janelas pop-up, ao passo que o assistente unificado é aberto em um navegador completo, com dataimporter.app ao final do URL.) Para começar a usar o assistente unificado, em Configuração, insira *Assistente de importação de dados* na caixa Busca rápida e selecione **Assistente de importação de dados**. (As opções que você vê dependem das suas permissões.)

Por que poderá ocorrer um atraso na importação do meu arquivo?

Para administrar o volume de importações e garantir que todos os usuários recebam o maior nível de desempenho, os arquivos importados pela organização são aceitos em modo "assíncrono". Isso significa que seu arquivo passa por uma fila controlada e será importado quando o sistema tiver a melhor condição de gerenciar os dados, mas a importação de sua organização não irá demorar mais de 24 horas para ser concluída. Você receberá uma notificação por email quando a importação estiver concluída.

Posso importar valores em várias moedas?

Se sua organização usa a edição Group, Professional, Enterprise, Unlimited, Performance ou Developer e configurou a capacidade de usar várias moedas, você poderá importar valores em diferentes moedas usando a coluna Código ISO da moeda no arquivo de importação.

O Atendimento ao cliente pode me ajudar a importar meus dados?

O Suporte ao cliente está disponível para ajudar as organizações com as edições Group, Contact Manager, Professional, Enterprise, Unlimited e Performance durante todo o processo de importação.

Posso importar dados em mais de um idioma?

O Assistente de importação importa um idioma de cada vez, que é o idioma do usuário que está fazendo a importação. Se existirem dados iguais em idiomas diferentes, execute uma importação para cada idioma adicional.

Importante: A Salesforce substituiu os assistentes de importação individuais para contas, contatos e outros objetos pelo Assistente de importação de dados unificado. (Os assistentes de importação individuais são abertos em pequenas janelas pop-up, ao passo que o assistente unificado é aberto em um navegador completo, com dataimporter.app ao final do URL.) Para começar a usar o assistente unificado, em Configuração, insira *Assistente de importação de dados* na caixa Busca rápida e selecione **Assistente de importação de dados**. (As opções que você vê dependem das suas permissões.)

Como realizar atualizações em massa nos registros?

Para atualizar mais de 50.000 registros, mas menos de 5 milhões, use o Data Loader.

Para atualizar mais de 5 milhões de registros, recomendamos trabalhar com um parceiro do Salesforce ou acessar o *App Exchange* para encontrar um produto de parceiro adequado.

Como atualizar campos com valores em branco?

Para substituir campos com valores nulos, é preciso usar o Data Loader.

1. Escolha **Iniciar** > **Todos os programas** > **Salesforce** > **Data Loader** > **Data Loader** para abrir o Data Loader.
2. Clique em **Exportar** e conclua o assistente. Quando a operação terminar, clique em **Exibir extração**.
3. Clique em **Abrir em programa externo** para abrir seus dados em Excel. Deixe em branco os campos que deseja atualizar.
4. No Data Loader, escolha **Configurações** > **Configurações** e selecione **Inserir valores nulos**. Clique em **OK** para salvar suas configurações.
5. Clique em **Atualizar** e execute o assistente para reimportar seus dados.

O que é um ID externo?

Ao importar objetos personalizados, soluções ou contas pessoais, você pode usar IDs externos para impedir que sejam criados registros duplicados como resultado de uma operação de importação.

ID externo é um campo personalizado que tem o atributo "ID externo", indicando que ele contém identificadores de registro exclusivos de um sistema fora do Salesforce. Quando você seleciona essa opção, o assistente de importação detecta os registros existentes no Salesforce que têm o mesmo ID externo. Observe que essa operação não diferencia maiúsculas de minúsculas. Por exemplo, “ABC” corresponderá a “abc”. Contudo, existe uma exceção: Se o campo personalizado tiver o atributo “Exclusivo” separado e a opção que diferencia maiúsculas de minúsculas para esse atributo for selecionada, as letras maiúsculas e minúsculas não serão consideradas idênticas.

Importando contas pessoais

- Como posso evitar contas pessoais duplicadas?
- Devo sincronizar o Outlook ou usar assistentes de importação para carregar meus dados no Salesforce?
- Como posso usar o Assistente de importação para atualizar em massa contas pessoais existentes?
- Quais campos de conta pessoal são necessários para importação?
- Posso atualizar os campos de pesquisa de minhas contas pessoais?

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Como posso evitar contas pessoais duplicadas?

Para evitar que sejam criados registros duplicados de contas pessoais como resultado da importação, inclua uma coluna no seu arquivo de importação que tenha nomes, endereços de email, IDs do Salesforce ou IDs externos das contas pessoais. Esses são os campos que podem ser usados para fazer a correspondência entre as linhas de seu arquivo de importação e os registros existentes no Salesforce. No assistente, você pode especificar o campo que está utilizando para correspondência de registros e qual ação deverá ser realizada quando um registro correspondente for encontrado.

Importante: A Salesforce substituiu os assistentes de importação individuais para contas, contatos e outros objetos pelo Assistente de importação de dados unificado. (Os assistentes de importação individuais são abertos em pequenas janelas pop-up, ao passo que o assistente unificado é aberto em um navegador completo, com dataimporter.app ao final do URL.) Para começar a usar o assistente unificado, em Configuração, insira `Assistente de importação de dados` na caixa `Busca rápida` e selecione **Assistente de importação de dados**. (As opções que você vê dependem das suas permissões.)

Como posso usar o Assistente de importação para atualizar em massa contas pessoais existentes?

Para atualizar em massa registros de contas pessoais existentes por meio dos Assistentes de importação:

1. Execute um relatório de contas pessoais e exporte os resultados para o Excel. Para ativar a correspondência de registros, certifique-se de incluir o campo do nome, do endereço de email, do ID do Salesforce ou do ID externo no relatório.
2. Use o Excel, ou um aplicativo semelhante, para atualizar os valores de campo no arquivo de importação conforme desejado.
3. Abra o assistente de importação apropriado.
   - Se você possui registros no arquivo de importação, inicie o Assistente de importação das minhas contas pessoais das suas configurações pessoais selecionando **Importar** > **Importar contas pessoais**.
   - Se os registros no arquivo de importação pertencerem a diversos usuários, inicie o assistente Importar contas pessoais da minha organização em Configuração, inserindo "Importar contas pessoais" na caixa `Busca rápida` e, em seguida, selecionando **Importar contas pessoais**.
4. Na etapa de impedimento de duplicações:
   - Se você estiver usando o Assistente de importação de contas pessoais da minha organização, escolha o botão de opção `Sim`. Essa opção não está incluída no outro assistente.
   - Na seção "Qual campo..." escolha o campo no arquivo a ser usado para a correspondência dos registros: nome, ID do Salesforce, endereço de email ou ID externo.
   - Na seção "Se registros existentes...", escolha a segunda opção, `Atualizar os registros existentes e não inserir novos registros`.
5. Passe para as demais etapas do assistente.
6. Depois de concluir o assistente e receber o email de notificação sobre o término do processo, confirme no Salesforce se os registros foram atualizados conforme desejado.

Importante: A Salesforce substituiu os assistentes de importação individuais para contas, contatos e outros objetos pelo Assistente de importação de dados unificado. (Os assistentes de importação individuais são abertos em pequenas janelas pop-up, ao passo que o assistente unificado é aberto em um navegador completo, com dataimporter.app ao final do URL.) Para começar a usar o assistente unificado, em Configuração, insira *`Assistente de importação de dados`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Assistente de importação de dados**. (As opções que você vê dependem das suas permissões.)

Quais campos de conta pessoal são necessários para importação?

Cada conta pessoal tem um campo de nome que deve ser incluído no arquivo de importação. Além disso, se o administrador tiver definido campos personalizados globalmente obrigatórios para contas pessoais, esses campos deverão ser incluídos no arquivo de importação.

Posso atualizar os campos de pesquisa de minhas contas pessoais?

Sim, se as contas pessoais tiverem um relacionamento de pesquisa com outro objeto, você poderá usar o Assistente de importação para atualizar o valor desse campo de pesquisa. Recomendamos o seguinte procedimento:

1. Execute um relatório de contas pessoais e exporte os resultados para o Excel. No relatório, inclua os IDs do Salesforce da conta pessoal e o objeto referenciado no campo de pesquisa.
2. Use o Excel, ou um aplicativo semelhante, para atualizar os valores de campo no arquivo de importação conforme desejado.
3. Inicie o assistente Importar contas pessoais da minha organização em Configuração, inserindo "Importar contas pessoais" na caixa `Busca rápida` e selecionando **Importar contas pessoais**.
4. Na etapa de impedimento de duplicações:
   - Escolha o botão de opção `Sim`.
   - Escolha `ID do Salesforce`.

- A opção `Atualizar os registros existentes e não inserir novos registros` é automaticamente selecionada, pois você está fazendo a correspondência pelo ID do Salesforce.

5. Na etapa de especificação de relacionamentos:
   - Especifique o campo do proprietário do registro no arquivo de importação.
   - Marque a caixa que corresponde ao campo de pesquisa que você está incluindo no seu arquivo de importação.
6. Na etapa de definição da correspondência de pesquisa, escolha `ID do Salesforce`.

   Nota: Todos os registros relacionados já devem existir no Salesforce para que você prossiga. Os registros relacionados não serão atualizados durante a importação, mesmo que o arquivo de importação contenha diversos valores para campos desses registros relacionados.
7. Depois de concluir o assistente e receber o email de notificação sobre o término do processo, confirme no Salesforce se os registros de conta pessoal foram atualizados conforme desejado.

Importante: A Salesforce substituiu os assistentes de importação individuais para contas, contatos e outros objetos pelo Assistente de importação de dados unificado. (Os assistentes de importação individuais são abertos em pequenas janelas pop-up, ao passo que o assistente unificado é aberto em um navegador completo, com dataimporter.app ao final do URL.) Para começar a usar o assistente unificado, em Configuração, insira *`Assistente de importação de dados`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Assistente de importação de dados**. (As opções que você vê dependem das suas permissões.)

Importando membros da campanha

- Por que existem dois Assistentes de importação de campanha?
- Quantos membros de campanha posso importar?
- Quem pode importar membros da campanha?
- Qual é o status atribuído aos membros da campanha?
- Como preparar meu arquivo de importação de campanhas?

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Por que existem dois Assistentes de importação de campanha?

Você pode acessar os Assistentes de importação de campanhas pelos links **Adicionar membros - Importar arquivo** e **Atualizar e adicionar membros - Importar arquivo** na página **Gerenciar membros**, que está disponível em qualquer página de detalhes da campanha. Os assistentes são:

- **Assistente de importação de dados**: Para acessar esse assistente a partir da página de detalhes de uma campanha, clique em **Gerenciar membros** > **Adicionar membros - Importar arquivo** > **Leads**. Use esse assistente para importar leads. Ele importa uma lista de nomes, cria ou atualiza leads no sistema e associa esses leads à campanha.
- **Assistente de atualização de campanha**: Para acessar este assistente na página de detalhes da campanha, clique em **Gerenciar membros** > **Atualizar e adicionar membros - Importar arquivo** > **Atualizar e adicionar membros da campanha**. Use esse assistente para atualizar os status de membros da campanha dos leads e contatos existentes. Ele importa uma lista de contatos e leads existentes do Salesforce, associa-os à campanha e atualiza o histórico de resposta.

Quantos membros de campanha posso importar?

O número de membros da campanha que pode ser importado é determinado pelos seguintes assistentes:

- **Assistente de importação de leads**: Importa até 50.000 leads por vez.
- **Assistente de atualização de campanha**: Atualiza até 50.000 contatos e leads existentes por vez.

Além dos limites de registro, sua importação também estará sujeita aos limites de armazenamento gerais da organização.

Importante: A Salesforce substituiu os assistentes de importação individuais para contas, contatos e outros objetos pelo Assistente de importação de dados unificado. (Os assistentes de importação individuais são abertos em pequenas janelas pop-up, ao passo que o assistente unificado é aberto em um navegador completo, com dataimporter.app ao final do URL.) Para começar a usar o assistente unificado, em Configuração, insira *Assistente de importação de dados* na caixa Busca rápida e selecione **Assistente de importação de dados**. (As opções que você vê dependem das suas permissões.)

Quem pode importar membros da campanha?

Para usar o Assistente de importação de dados para importar novos leads para uma campanha ou assistentes de importação de campanha para atualizar o histórico de campanhas de múltiplos leads e contatos, é necessário que os usuários tenham a caixa de seleção Usuário do Marketing marcada em suas informações pessoais. Além disso, eles precisam do perfil Usuário do Marketing (ou das permissões " Editar" em campanhas e "Importar leads").

Qual é o status atribuído aos membros da campanha?

Com os Assistentes de importação de campanha, você pode atribuir um status de membro de campanha a um lead ou contato de uma destas maneiras:

- Adicione a coluna Status ao arquivo de importação. Insira o status de cada lead ou contato da campanha.
- Selecione um status padrão no Assistente de importação de campanha. Qualquer lead ou contato com um status em branco ou inválido no arquivo de importação será atribuído automaticamente ao status padrão.

Importante: A Salesforce substituiu os assistentes de importação individuais para contas, contatos e outros objetos pelo Assistente de importação de dados unificado. (Os assistentes de importação individuais são abertos em pequenas janelas pop-up, ao passo que o assistente unificado é aberto em um navegador completo, com dataimporter.app ao final do URL.) Para começar a usar o assistente unificado, em Configuração, insira *Assistente de importação de dados* na caixa Busca rápida e selecione **Assistente de importação de dados**. (As opções que você vê dependem das suas permissões.)

Como preparar meu arquivo de importação de campanhas?

Um arquivo de importação de campanhas pode ser preparado usando um dos seguintes assistentes:

- **Assistente de importação de leads**: Prepare seu arquivo de importação de novos leads no Excel.
- **Assistente de atualização de campanha**: Atualize somente o status de membro de um lead ou contato existente. Seu file de importação deve incluir uma coluna Status e uma coluna ID do registro que contenha os valores exclusivos do ID do contato ou do ID do lead do Salesforce para leads e contatos.

Importante: A Salesforce substituiu os assistentes de importação individuais para contas, contatos e outros objetos pelo Assistente de importação de dados unificado. (Os assistentes de importação individuais são abertos em pequenas janelas pop-up, ao passo que o assistente unificado é aberto em um navegador completo, com dataimporter.app ao final do URL.) Para começar a usar o assistente unificado, em Configuração, insira *Assistente de importação de dados* na caixa Busca rápida e selecione **Assistente de importação de dados**. (As opções que você vê dependem das suas permissões.)

Gerenciar dados

Exportando dados de backup

Sua organização pode gerar arquivos de backup de seus dados semanal ou mensalmente, dependendo de sua edição. É possível exportar todos os dados da organização para um conjunto de arquivos de valores separados por vírgulas (CSV).

Nota: Os usuários com a permissão "Exportação semanal" podem exibir todos os dados exportados e todos os objetos e campos personalizados na página Serviço de exportação. Essa permissão é concedida por padrão somente ao perfil de Administrador do sistema por causa de sua ampla visibilidade.

Você pode gerar arquivos de backup manualmente uma vez a cada seis dias (para exportação semanal) ou a cada 28 dias (para exportação mensal). Você também pode agendar arquivos de backup para serem gerados automaticamente em intervalos semanais ou mensais.

O tráfego pesado pode atrasar a entrega de uma exportação. Por exemplo, suponha que você agende uma exportação semanal para ser executada ao final do mês, começando em 1º de abril. A primeira solicitação de exportação entra na fila, mas, devido ao tráfego pesado, a exportação não é entregue até 8 de abril. Em 7 de abril, a data em que a segunda solicitação de exportação será processada, a primeira solicitação ainda está na fila, portanto, a segunda solicitação será processada apenas em 14 de abril.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Exportação semanal disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Exportação mensal disponível em: **todas** as edições, exceto Database.com

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exportar dados:
- "Exportação semanal"

1. Em Configuração, insira *`Exportação de dados`* na caixa `Busca rápida`, selecione **Exportação de dados** e **Exportar agora** ou **Agendar exportação**.
   - A opção **Exportar agora** prepara os arquivos para exportação imediata. Essa opção só estará disponível quando tiver passado tempo suficiente desde a última exportação.
   - A opção **Agendar exportação** permite agendar o processo de exportação para intervalos semanais ou mensais.
2. Selecione a codificação desejada para o arquivo de exportação.
3. Selecione `Incluir imagens, documentos e anexos` e `Incluir arquivos do Chatter e versões de documento do Salesforce CRM Content` para incluir esses itens em seus dados exportados.

   Nota: A seleção de `Incluir imagens, documentos e anexos` e `Incluir arquivos do Chatter e versões de documento do Salesforce CRM Content` aumenta o tempo de processamento da exportação de dados.
4. Selecione `Substituir quebras de linha por espaços` para ter espaços em vez retornos de carro ou quebras de linha nos arquivos de exportação. Essa seleção é útil se você pretende usar seus arquivos exportados para importação ou em outras integrações.
5. Se você estiver agendando sua exportação, selecione a frequência (disponível apenas para organizações com exportações mensais), as datas de início e de término e a hora do dia para fazer a exportação.
6. Em Dados exportados, selecione os tipos de dados a serem incluídos na exportação. É recomendado selecionar **Incluir todos os dados** caso você não esteja familiarizado com a terminologia usada em alguns dos tipos de dados. Observe o seguinte:
   - Os campos Fórmula e resumo de totalização são sempre excluídos das exportações.
   - Se a organização utilizar divisões, os dados de todas elas serão incluídos na exportação.
   - Se sua organização usar contas pessoais e você estiver exportando contas, todos os campos de conta serão incluídos nos dados das contas.

- Se sua organização usar contas pessoais e você estiver exportando contatos, todos os registros de contas pessoais serão incluídos nos dados dos contatos. Contudo, os dados dos contatos só incluem os campos compartilhados por contatos e contas pessoais.

7. Clique em **Iniciar exportação** ou **Salvar**.

   O Salesforce criará um arquivo zip dos arquivos CSV e enviará por email a você quando ele estiver pronto. As exportações serão concluídas assim que possível. No entanto, não é possível garantir a data e a hora de conclusão. Grandes exportações são divididas em vários arquivos. Siga o link no email ou clique em **Exportação de dados** para fazer download do arquivo zip. Os arquivos zip são excluídos 48 horas depois que o email é enviado. O limite de tempo de 48 horas não inclui finais de semana; portanto, se seu arquivo de download estiver pronto na quinta-feira às 16h, esse arquivo não será excluído até às 16h da segunda-feira.

   Nota: Para fins de segurança, o Salesforce poderá solicitar um teste de verificação aos usuários por CAPTCHA para que exportem dados de sua organização. Esse teste simples e textual ajuda a impedir o acesso de programas maliciosos aos dados da sua organização. Para passar no teste, os usuários devem digitar corretamente no campo de caixa de texto as duas palavras que aparecem na tela adicional. Observe que as palavras inseridas no campo de caixa de texto devem estar separadas por um espaço.

Dependendo da codificação selecionada, será necessário fazer ajustes no arquivo de exportação antes de exibi-lo. Use as instruções a seguir que se aplicam à codificação selecionada de caracteres.

Exibindo arquivos de exportação codificados em Unicode (UTF-8)

Se você tiver o Microsoft Excel 2003:

1. Abra o Microsoft Excel.
2. Clique em **Arquivo** > **Novo**.
3. Clique em **Dados** > **Importar dados externos** > **Importar dados**.
4. Selecione o arquivo CSV a ser aberto e o Microsoft Excel iniciará o assistente de importação de texto.
5. Selecione "Delimitado" e escolha a opção "Unicode (UTF-8)" para a Origem do arquivo.
6. Clique em **Avançar**.
7. Selecione "Vírgula" na seção Delimitadores e clique em **Concluir**. Talvez você tenha que selecionar um intervalo de células.

   Nota: Se as vírgulas não forem adequadas para sua localidade, use tabulações ou outro delimitador.

8. Repita essas etapas para cada arquivo.

Se você tiver uma versão antiga do Microsoft Excel (anterior a -2003):

1. Abra o arquivo no Microsoft Excel.
2. Selecione **Arquivo** > **Salvar como**.
3. Salve o arquivo como uma página da Web.
4. Selecione **Ferramentas** > **Opções** > **guia Geral** e clique no botão **Opções da Web**.
5. Selecione a guia Codificação e a opção "Unicode (UTF-8)".
6. Clique em **OK** para fechar as caixas de diálogo.
7. Selecione **Arquivo** > **Salvar** para salvar o arquivo com a codificação selecionada.
8. Repita essas etapas para cada arquivo.

Exibindo arquivos de exportação codificados em Unicode (UTF-16, Big Endian)

Abra os arquivos de exportação em um editor de texto que suporte este conjunto de caracteres. O Microsoft Excel não suporta esse conjunto de caracteres.

Exibindo arquivos de exportação codificados em Unicode (Little Endian)

1. Abra o arquivo no Microsoft Excel.
2. Clique na coluna A para realçar a primeira coluna inteira.
3. Abra o menu **Dados** e escolha **Texto para colunas**.
4. Selecione o botão de opção "Delimitado" e clique em **Avançar**.
5. Selecione "Vírgula" na seção Delimitadores e clique em **Concluir**.

   Nota: Se as vírgulas não forem adequadas para sua localidade, use tabulações ou outro delimitador.

6. Repita essas etapas para cada arquivo.

Transferindo a visão geral dos registros

Um proprietário do registro, ou qualquer usuário acima do proprietário na hierarquia de papéis ou território, pode transferir um único registro a outro usuário. Com alguns objetos, como casos, leads e campanhas, o usuário pode receber acesso para transferir registros por meio do compartilhamento. Dependendo do tipo de objeto, pode haver várias formas de transferir registros a outro usuário:

Método	Disponível para
Transferir um único registro	Contas, campanhas, casos, contatos, contratos, leads e objetos personalizados
Transferir vários registros ao selecioná-los na exibição em lista e clicar em **Alterar proprietário**	Casos, leads e objetos personalizados, que podem pertencer a um usuário ou a uma fila
Transfira vários registros usando a ferramenta de Transferência em massa	Contas, leads e objetos personalizados

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Conta, campanhas, contatos, contratos, leads e casos não estão disponíveis em **Database.com**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para transferir várias contas, campanhas, contatos, contratos e objetos personalizados:
- "Transferir registro"

  E

  "Editar" no tipo de objeto

Para transferir vários leads:
- "Transferir leads" OU "Transferir registro"

  E

  "Editar" em leads

Para transferir vários casos:
- "Transferir casos" OU "Transferir registro"

  E

  "Editar" em casos

Capacidade de alterar a propriedade

- Os usuários com a permissão "Modificar todos os dados", ou usuários com a permissão "Modificar todos" para determinado objeto, podem transferir qualquer registro, independente de a quem ele pertence.
- Para transferir um único registro ou vários registros de uma exibição em lista, o novo proprietário deverá ter pelo menos a permissão "Ler" no tipo de objeto. Essa regra não se aplicará se você usar a ferramenta de transferência em massa.
- Para transferir a propriedade de algum registro da organização que não use gerenciamento de territórios, o usuário deve ter a permissão "Editar" adequada e possuir o registro ou estar em um nível acima do proprietário na hierarquia de papéis.

  Por exemplo, para transferir a propriedade de uma conta, o usuário deve ter acesso para "Ler" e "Editar" a conta. Além disso, o novo proprietário do registro deve ter pelo menos a permissão "Ler" nas contas.

  As configurações de compartilhamento Acesso público total e Leitura/Gravação/Transferência pública habilitam todos os usuários a transferir a propriedade desse tipo de registro, contanto que tenham a permissão "Editar" adequada.
- Nas organizações que usam gerenciamento de territórios, os usuários que foram atribuídos a territórios podem ser autorizados a transferir as contas em seus territórios, mesmo que não sejam o proprietário do registro.
- Para transferir campanhas, os usuários também devem marcar a caixa de seleção `Usuário de marketing` no registro do usuário.

Alterando a propriedade em contas do portal

- Para transferir uma conta de Parceiro, é preciso ter a permissão "Gerenciar usuários" ou "Gerenciar usuários externos".
- Se você é proprietário de uma conta de Portal de clientes e deseja transferi-la, é possível transferir a conta para qualquer usuário com o mesmo papel, sem necessidade de uma permissão especial. Não é possível transferir uma conta do Portal de clientes para um usuário com função superior ou inferior.

- As contas de parceiros somente podem ser transferidas para usuários com a permissão “Gerenciar usuários externos”.
- Para transferir uma conta de Portal com usuários de Portal de clientes e de parceiros, é preciso ter a permissão “Gerenciar usuários”.
- Você não pode atribuir uma conta com usuários do Portal de clientes a um proprietário que seja usuário parceiro.

CONSULTE TAMBÉM:

Transferindo em massa os registros

Transferindo em massa os registros

Use a ferramenta Transferência em massa para transferir várias contas, leads, contratos de serviço e objetos personalizados de um usuário para outro.

Nota: Para transferir qualquer registro do qual você não seja proprietário, é preciso ter as permissões de usuário necessárias, além de acesso de compartilhamento de leitura nos registros.

1. Em Configuração, insira *Transferir registros em massa* na caixa `Busca rápida` e selecione **Transferir registros em massa**.
2. Clique no link do tipo de registro a ser transferido.
3. Opcionalmente, preencha o nome do proprietário do registro existente no campo `Transferir de`. No caso de leads, você pode fazer transferências de usuários ou filas.
4. No campo `Transferir para`, preencha o nome do proprietário do novo registro. No caso de clientes potenciais, você pode fazer transferências para usuários ou filas.
5. Se a organização usa divisões, marque a caixa de seleção `Alterar a divisão...` para definir a divisão de todos os registros transferidos como a divisão padrão do novo proprietário.
6. Ao transferir contas, você pode:
   - Selecione `Transferir oportunidades abertas que não pertencem ao proprietário da conta existente` para transferir oportunidades abertas pertencentes a outros usuários que estão associados à conta.
   - Selecione `Transferir oportunidades fechadas` para transferir as oportunidades fechadas associadas à conta. Esta opção aplica-se apenas a oportunidades fechadas pertencentes ao proprietário da conta. As oportunidades fechadas de outros usuários não são alteradas.
   - Selecione `Transferir casos abertos que não pertencem ao proprietário da conta existente` para transferir casos abertos pertencentes ao proprietário da conta existente e associado à conta.
   - Selecione `Transferir casos fechados` para transferir os casos fechados associados à conta pertencente ao proprietário da conta existente.
   - Selecione `Manter equipe de contas` para manter a equipe de contas existente associada à conta. Desmarque essa caixa de seleção para remover essa equipe de contas.
   - Selecione `Manter equipe de oportunidades em todas as oportunidades` para manter a equipe existente em oportunidades associadas a essa conta. Quaisquer divisões de oportunidade são preservadas e as porcentagens de divisão são atribuídas à transferência do antigo proprietário para o novo. Se essa caixa estiver desmarcada, todos os membros da equipe de oportunidade e divisões serão excluídos quando a oportunidade for transferida.

     Nota: Se você transferir as oportunidades fechadas, a equipe de oportunidades será mantida, independentemente dessa configuração.
7. Preencha os critérios de pesquisa aos quais os registros que estão sendo transferidos devem corresponder.
8. Clique em **Localizar**.
9. Marque a caixa de seleção ao lado dos registros que você deseja transferir. Se preferir, marque a caixa no cabeçalho de coluna para selecionar todos os itens exibidos.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

As contas, contratos de serviço e leads não estão disponíveis em **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para transferir em massa contas e contratos de serviço:
- "Transferir registro"

  E

  "Editar" no tipo de objeto

  E

  "Transferir leads"

Para transferir objetos personalizados em massa:
- "Transferir registro"

  E

  "Editar" no tipo de objeto

Para transferir leads em massa:
- "Transferir leads" OU "Transferir registro"

  E

  "Editar" em leads

Nota: Se houver registros duplicados, será necessário selecionar apenas um deles para transferir. Transferir registros duplicados resulta em erro.

Os registros duplicados talvez sejam exibidos se leads baseados no Status do membro da campanha forem filtrados e um lead correspondente tiver o mesmo status do membro da campanha em diversas campanhas. Por exemplo, se `Status do membro da campanha igual a enviado` for especificado e um lead correspondente chamado John Smith tiver o status Enviado em duas campanhas, esse registro será exibido duas vezes.

10. Clique em **Transferir**.

CONSULTE TAMBÉM:

Transferindo a visão geral dos registros

Excluindo vários registros e relatórios

Você pode excluir vários registros e relatórios de uma só vez.

Os tipos de registro que podem ser excluídos em massa incluem casos, soluções, contas, contatos, leads, produtos e atividades.

A exclusão em massa pode ser útil das seguintes formas:

- Você identificou vários relatórios que não são mais usados e deseja organizar a lista de relatórios na guia Relatórios.
- Você importou os leads da sua organização incorretamente e deseja começar de novo.
- Um usuário que recentemente deixou sua organização tinha contatos que eram duplicatas dos dados de outros usuários, e você deseja excluir esses contatos duplicados.
- Sua organização costumava inserir leads como contas com o campo `Tipo` definido para "Cliente em potencial". Agora, você quer converter essas contas em leads.

  Dica: Execute um relatório dessas contas, exporte-o para o Excel e, em seguida, use o assistente Importar leads da minha organização para importar os dados como leads. Então, usando a exclusão em massa, selecione contas como o tipo de registro a ser excluído e digite "Tipo igual a cliente em potencial" para localizar todas as contas que deseja excluir.
- Você deseja excluir todos os leads que foram convertidos para sua organização. Selecione o tipo de registro do lead, insira "Convertido igual a 1" como critério de pesquisa e, em seguida, selecione Pesquisar.
- Você deseja limpar leads gerados pela web que foram criados incorretamente, ou excluir contas e contatos com quem você não faz mais negócios.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

Este recurso só está disponível no **Database.com** via API. Você só pode excluir registros em massa de objetos personalizados no **Database.com**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para excluir dados em massa:
- "Modificar todos os dados"

1. Recomendamos enfaticamente que você execute um relatório para arquivar suas informações. É recomendável executar uma exportação semanal dos seus dados; consulte Exportando dados de backup na página 429.
2. Em Configuração, insira `Excluir registros em massa` na caixa `Busca rápida`, selecione **Excluir registros em massa** e clique no link do tipo de registro a ser excluído.
3. Revise as informações que serão excluídas juntamente com os registros.
4. Especifique as condições às quais os itens selecionados devem atender, por exemplo, "Estado igual a Califórnia".
5. Se você estiver excluindo contas, especifique se deseja excluir contas com oportunidades fechadas/ganhas anexadas ou oportunidades anexadas de propriedade de outros usuários.

6. Se você estiver excluindo produtos, marque **Arquivar os produtos** se quiser também excluir produtos contidos em oportunidades.

   Assinale essa opção para:

   - Excluir produtos não contidos em oportunidades e movê-los para a Lixeira.
   - Arquivar produtos contidos em oportunidades. Esses produtos não serão movidos para a Lixeira e não poderão ser recuperados.

7. Escolha **Pesquisar** para localizar registros correspondentes e selecione os itens que deseja excluir. Se preferir, marque a caixa no cabeçalho de coluna para selecionar todos os itens exibidos.
8. Para excluir registros permanentemente, selecione `Excluir os registros selecionados permanentemente`.

   Importante: A seleção dessa opção impede que você recupere os registros selecionados na Lixeira.

9. Clique em **Excluir**.

CONSULTE TAMBÉM:

Notas sobre a utilização da exclusão em massa

Desfazendo uma importação

Notas sobre a utilização da exclusão em massa

Considere o seguinte ao usar a exclusão em massa:

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições

Este recurso só está disponível no **Database.com** via API. Você só pode excluir registros em massa de objetos personalizados no **Database.com**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para excluir dados em massa:

- "Modificar todos os dados"

Observações gerais sobre exclusão em massa

- Você pode excluir até 250 itens de uma só vez.
- Quando um registro é excluído, os registros associados exibidos nas listas relacionadas desse registro também são excluídos.
- Somente relatórios contidos em pastas de relatórios públicas podem ser excluídos em massa.
- Não é possível excluir em massa relatórios programados, usados em instantâneos de relatórios ou anexados a painéis.

Observações sobre exclusão em massa para equipes de vendas

- Não é possível excluir contas de parceiros que tenham usuários parceiros.
- Os produtos em oportunidades não podem ser excluídos, somente arquivados.
- Quando produtos são excluídos em massa, todas as entradas relacionadas do catálogo de preços são excluídas com os produtos excluídos.
- Quando você exclui atividades, quaisquer atividades arquivadas que atendam as condições também serão excluídas.
- Quando atividades forem excluídas, as reuniões solicitadas não serão incluídas na exclusão em massa até que sejam confirmadas e automaticamente convertidas em compromissos.
- Quando você exclui compromissos recorrentes, seus compromissos filho não são exibidos na lista de possíveis itens a serem excluídos, mas são excluídos também.

Observações sobre exclusão em massa para equipes de serviço

- As contas e os contatos associados a casos não podem ser excluídos.
- Os contatos ativados para Auto-atendimento, e suas contas associadas, não podem ser excluídos.
- A exclusão de uma solução mestre não exclui as soluções traduzidas associadas a ela. Em vez disso, cada solução traduzida torna-se uma solução mestre.
- A exclusão de uma solução traduzida remove a associação com sua solução mestre.

Atualizar endereços em massa

Quando seus dados são consistentes, seus relatórios e métricas relacionadas são mais precisos e fáceis de entender. Por exemplo, ter diferentes abreviações para um país ou estado pode distorcer seus dados. Para tornar seus endereços consistentes, você pode atualizar as informações de país e estado/província nos campos existentes de uma vez.

Você pode atualizar endereços em massa em contatos, contratos e leads.

Dica: Para assegurar a consistência dos dados em novos registros, considere usar listas de opções de estado e país.

1. Em Configuração, insira *Atualização de endereços em massa* na caixa Busca rápida e selecione **Atualização de endereços em massa**.
2. Selecione **Países** ou **Estado/província**. Se escolher Estado/província, insira o país em que o estado ou a província deve ser atualizado.
3. Clique em **Avançar**.
4. Selecione os valores a serem atualizados e clique em **Adicionar**. A caixa Valores selecionados exibe os valores para atualizar.

   A caixa Valores disponíveis exibe os valores de endereços encontrados nos registros existentes. Para localizar mais endereços para atualizar, insira um valor integral ou parte dele e clique em **Localizar**.

   Se sua organização tiver grandes quantidades de dados, insira os valores existentes a serem atualizados na área de texto, em vez de usar a caixa Valores disponíveis. Separe cada um dos valores com uma nova linha.
5. No campo **Substituir valores selecionados por**, insira o valor que deverá substituir os dados de endereço especificados e clique em **Avançar**. Se a sua organização tiver grandes quantidades de dados, esse campo será denominado **Substituir os valores inseridos por**.

   São exibidos o número e o tipo de registros de endereços para atualizar. Se você tiver grandes quantidades de dados, apenas os valores para atualizar serão exibidos.
6. Clique em **Substituir** para atualizar os valores.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para atualizar endereços em massa:
- "Modificar todos os dados"

Para atualizar endereços de contratos em massa:
- "Modificar todos os dados"

  E

  "Ativar contratos"

CONSULTE TAMBÉM:

Listas de opções de Estado e País

Perguntas frequentes sobre escalabilidade

- Quão escalável o Salesforce é?

- Observarei uma diminuição no desempenho à medida que a base de assinantes do Salesforce aumentar?

Quão escalável o Salesforce é?

O serviço tem a capacidade de escalar até as maiores equipes. A arquitetura por trás do serviço foi criada para operar com milhões de usuários. Nós escalamos com a velocidade exigida pelos clientes.

Observarei uma diminuição no desempenho à medida que a base de assinantes do Salesforce aumentar?

Não. Estamos muito atentos ao desempenho e projetamos o serviço para ser escalável de maneira que possamos estar constantemente à frente das demandas dos clientes. Nossa arquitetura nos permite adicionar facilmente servidores de Web e de aplicativos para atender a mais usuários. A arquitetura do sistema também nos permite adicionar mais servidores de banco de dados quando necessário para atender a mais usuários. Além disso, a instalação que hospeda nossos servidores nos garante largura de banda suficiente, que podemos aumentar conforme necessário.

Cache da plataforma Force.com

Definir partições para dados colocados em cache com o cache da plataforma Force.com

EDIÇÕES

Disponível em: **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition**

As partições melhoram o desempenho do aplicativo distribuindo espaço de cache da melhor maneira para sua organização. Coloque dados em cache em partições designadas para assegurar que não sejam substituídos por outros aplicativos ou por dados menos importantes. Crie e gerencie partições da organização de forma declarativa usando a ferramenta Partição de cache da plataforma, em Configuração.

As partições são parte integral da API, e a capacidade do cache depende delas. Para usar o cache da plataforma Force.com, você precisa de pelo menos uma partição. Cada partição tem um cache de sessão e um segmento de cache da organização. Cada segmento de cache tem sua própria capacidade e atributos de duração, além de usar um algoritmo LRU.

Use a ferramenta Partição de cache da plataforma para:

- Criar ou remover partições da organização.
- Alocar os recursos de cache da sessão e de cache da organização de cada partição para balancear o desempenho entre os aplicativos.
- Exibir um instantâneo de todas as partições de cache com suas capacidades atual e total.
- Exibir detalhes sobre cada partição.
- Tornar qualquer partição a padrão; por exemplo, para uso com métodos estáticos.

Primeiro, crie pelo menos uma partição e aloque capacidade de cache aos segmentos de cache da sessão e de cache da organização dessa partição. Você pode distribuir o espaço de cache de sua organização entre um número qualquer de partições. Alocações de cache da sessão e da organização podem ser zero ou maior que cinco e devem ser números inteiros. A soma de todas as ações de partições, incluindo a partição padrão, é igual à alocação total de cache da plataforma. A capacidade total alocada de todos os segmentos de cache deve ser igual ou menor que a capacidade geral da organização.

Pode haver apenas uma partição padrão, mas qualquer partição pode ser definida como a padrão. Quando a capacidade da partição padrão é totalmente usada e é igual a zero, você não pode criar mais partições. Quando uma partição não tem nenhuma capacidade restante, as operações de cache não são executadas e nenhum erro é retornado.

Ao executar operações de cache dentro da partição padrão, você pode omitir o nome da partição da chave.

Nota: Se o código da cache da plataforma for destinado a um pacote, recomendamos não usar a partição padrão do pacote. Em vez disso, faça referência e empacote uma partição não padrão explicitamente.

Exiba a alocação de capacidade da organização na página Partição de cache da plataforma. Para acessar a ferramenta Partição, em Configuração, insira `Cache da plataforma` na caixa `Busca rápida` e selecione **Cache da plataforma**.

Os cálculos de capacidade ocorrem a cada cinco minutos, por padrão. Para assegurar que esteja vendo a capacidade e a alocação mais recentes, clique em **Forçar atualização da capacidade**.

CONSULTE TAMBÉM:

Apex Code Developer's Guide do Force.com

Gerenciar registros duplicados

Gerenciamento de duplicatas

Manter dados simples e precisos é uma das coisas mais importantes que você pode fazer para ajudar sua organização a aproveitar o Salesforce ao máximo. Use o gerenciamento de duplicados do Data.com para controlar se e quando os usuários poderão criar registros duplicados no Salesforce, personalizar a lógica usada para identificar duplicados e criar relatórios sobre registros duplicados que os usuários salvam.

EDIÇÕES

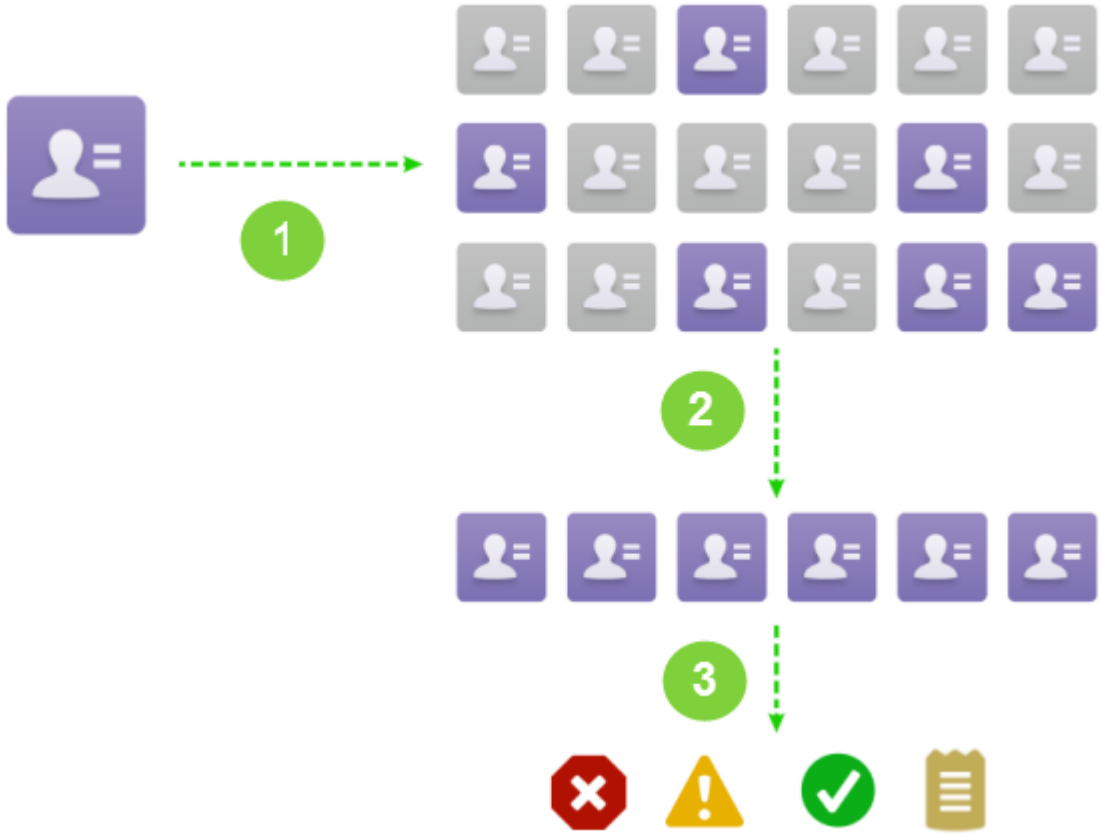
Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Nota: O gerenciamento de duplicados usa tecnologia do Data.com, mas *não* é necessária uma licença do Data.com.

Após configurar Gerenciamento de duplicados, é assim que funciona.

- *Quando um usuário tentar salvar um novo registro*, o registro é primeiramente comparado aos registros existentes do Salesforce para identificar possíveis duplicados (1). Os critérios usados para comparar registros e identificar possíveis duplicados são definidos por uma *regra de correspondência*. Em seguida, uma lista de possíveis duplicados é retornada (2). O que acontece quando o registro que está sendo salvo é identificado como um possível duplicado depende do que foi definido na *regra sobre duplicados* (3). Por exemplo, a regra sobre duplicados pode impedir que usuários salvem o possível registro duplicado ou pode permitir que eles o salvem de qualquer forma. As opções Bloquear e Permitir incluem um alerta que avisa aos usuários por que não podem salvar o registro e o que precisam fazer. A opção Permitir permite reportar os registros duplicados.
- *Quando um usuário tenta salvar um registro editado*, o registro é verificado primeiramente para ver se o usuário alterou o valor de um campo de regra correspondente. Nesse caso, o processo de gerenciamento de duplicados funciona conforme descrito para novos registros. Caso contrário, nenhuma ação adicional será executada e os registros duplicados não serão detectados.



Para ver uma lista de limites, consulte Limites do gerenciamento de duplicados.

CONSULTE TAMBÉM:

- Conceitos sobre o gerenciamento de duplicados
- Configurar o Gerenciamento de duplicados no Salesforce
- Referência da regra de correspondência

Conceitos sobre o gerenciamento de duplicados

Para configurar o Gerenciamento de duplicados do Data.com com mais eficiência, é importante compreender alguns conceitos importantes.

NESTA SEÇÃO:

Regras sobre duplicados
Regras sobre duplicatas são usadas para controlar se e quando os usuários podem salvar registros duplicados no Salesforce.

Regras de correspondência
As regras de correspondência são usadas para identificar registros duplicados dentro do Salesforce.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Conjuntos de registro duplicado

Veja rapidamente uma lista de registros duplicados, agrupados em conjuntos de duplicados, clicando na guia Conjuntos de registro duplicado. Para fazer isso, sua organização precisa usar a ação de relatório com suas regras sobre duplicatas.

Registros de erros de duplicados

Se sua organização usa o Gerenciamento de duplicados do Data.com, você pode visualizar erros de sistema que impedem que as regras sobre duplicados ou as regras de correspondência sejam executadas com sucesso.

Como o Gerenciamento de duplicados afeta seus usuários

Depois que você tiver criado e ativado regras sobre duplicados e os usuários tentarem salvar um registro identificado como possível duplicata, receberão orientação sobre como proceder. Isto é o que eles verão.

Regras sobre duplicados

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Regras sobre duplicatas são usadas para controlar se e quando os usuários podem salvar registros duplicados no Salesforce.

As regras sobre duplicatas informam ao Salesforce qual ação executar quando um usuário tenta criar um registro duplicado. Cada regra de duplicados deve incluir pelo menos uma regra de correspondência para identificar os registros que são possíveis duplicados.

Você pode configurar a sua regra de duplicados para realizar uma ação quando um novo registro é criado e um registro existente é editado. No entanto, a regra só será executada em registros editados caso os campos que estejam sendo editados estejam incluídos na regra de correspondência associada.

Exemplo: A regra de duplicados pode impedir que os usuários salvem registros que foram identificados como possíveis duplicados ou permitir que salvem os registros mesmo assim. As opções Bloquear e Permitir incluem um alerta que informa aos usuários por que não podem salvar o registro e o que precisam fazer. A opção Permitir inclui a capacidade de informar registros duplicados.

CONSULTE TAMBÉM:

Criar ou editar regras sobre duplicados

Gerenciamento de duplicatas

Regras de correspondência

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

As regras de correspondência são usadas para identificar registros duplicados dentro do Salesforce.

Assista a um vídeo: Noções básicas das regras de correspondência (4:32)

Uma regra de correspondência é composta por campos individuais organizados em uma equação. Cada campo contém critérios de correspondência que determinam como comparar os campos e quais condições precisam ser atendidas para que o campo específico seja considerado uma correspondência.

Depois que uma regra de correspondência é ativada, uma ou mais chaves de correspondência são criadas automaticamente e aplicadas aos registros existentes. (Também chamado de indexação, esse processo melhora o desempenho e retorna um melhor conjunto de candidatos correspondentes, visto que a regra de correspondência só procura por duplicados entre os registros com a mesma chave de correspondência.)

Quando a regra de correspondência é executada, ela compara cada campo com o campo correspondente nos registros existentes que compartilham as mesmas chaves de correspondência e usa os mesmos critérios para determinar a proximidade entre os campos e, por fim, a correspondência.

Exemplo: Uma regra de correspondência simples poderia especificar que, se os valores de `Email` e `Telefone` de dois registros correspondem de forma exata, eles podem ser duplicatas. Também é possível usar uma variedade de métodos de correspondência "parcial" para comparar os campos.

Use regras de correspondência com regras sobre duplicados para gerenciar se e quando os usuários têm permissão para criar registros duplicados no Salesforce.

Você pode usar as regras de correspondência padrão ou criar sua própria regra de correspondência personalizada. Recomendamos o uso das regras de correspondência padrão, pois elas foram cuidadosamente projetadas para retornar o melhor conjunto possível de candidatos correspondentes.

CONSULTE TAMBÉM:

Criar ou editar regras de correspondência personalizadas

Referência da regra de correspondência

Conjuntos de registro duplicado

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Veja rapidamente uma lista de registros duplicados, agrupados em conjuntos de duplicados, clicando na guia Conjuntos de registro duplicado. Para fazer isso, sua organização precisa usar a ação de relatório com suas regras sobre duplicatas.

Quando um usuário salva um registro identificado como uma duplicata conforme uma regra sobre duplicatas com a ação relatório:

- O registro salvo e todas as suas duplicatas, até 100, serão atribuídos a um conjunto de registros duplicados novo ou existente.
- O registro salvo e cada uma das suas duplicatas serão listados como um registro duplicado dentro do conjunto de registros duplicados.
- Se a regra sobre duplicados estiver configurada para localizar duplicados nos objetos, todos os duplicados em objetos cruzados serão listados como itens de registro duplicados no conjunto de registros duplicados.

Conjuntos de registros duplicados e itens de registros duplicados podem ser usados para fazer o seguinte.

- Criar tipos de relatórios personalizados
- Criar campos personalizados
- Escrever regras de validação, acionadores e regras de fluxo de trabalho
- Modificar os campos que podem aparecer nos respectivos layouts de página

Ao usar conjuntos de registros duplicados, tenha algumas coisas em mente.

- Por padrão, os conjuntos de registros duplicados ficam visíveis somente para administradores, mas o administrador pode conceder visibilidade a outros usuários.
- Se um lead for identificado como uma duplicata, mas convertido antes da criação do conjunto de registros duplicados, o lead convertido não será incluído em um conjunto de duplicatas.

Registros de erros de duplicados

Se sua organização usa o Gerenciamento de duplicados do Data.com, você pode visualizar erros de sistema que impedem que as regras sobre duplicados ou as regras de correspondência sejam executadas com sucesso.

Em Configuração, insira *Registros de erros de duplicados* na caixa Busca rápida e selecione **Registros de erros de duplicados**. Lá, você pode ver se ocorreram erros, e quais. Os registros de erros são excluídos após 90 dias.

Exemplo: Aqui estão alguns cenários que podem produzir um erro no registro.

- O mecanismo de correspondência usado para correspondência parcial está temporariamente indisponível. Por isso, quaisquer regras de correspondência que incluam métodos de correspondência parcial não funcionarão.
- A ação Relatório nas regras sobre duplicados falha porque o sistema não pode criar um conjunto de registros duplicados.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

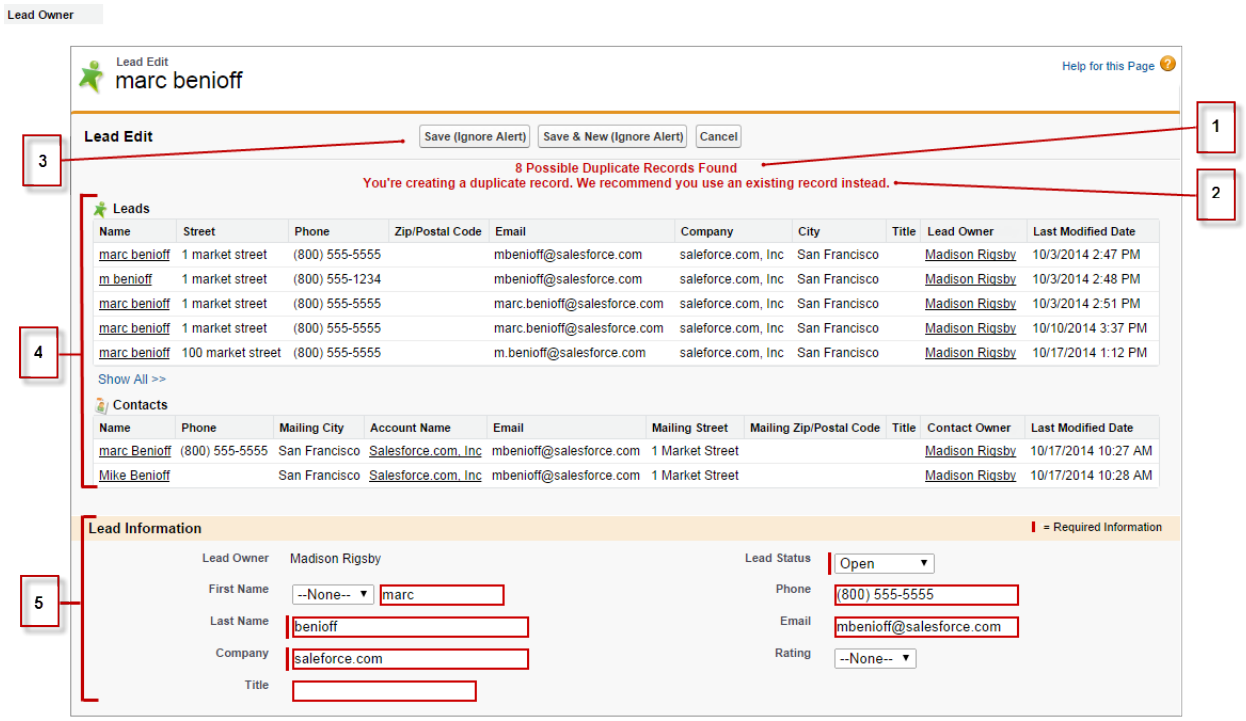
Como o Gerenciamento de duplicados afeta seus usuários

Depois que você tiver criado e ativado regras sobre duplicados e os usuários tentarem salvar um registro identificado como possível duplicata, receberão orientação sobre como proceder. Isto é o que eles verão.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**


Lead Owner
Lead Edit
marc benioff
Help for this Page
Lead Edit
Save (Ignore Alert)
Save & New (Ignore Alert)
Cancel
8 Possible Duplicate Records Found
You're creating a duplicate record. We recommend you use an existing record instead.
Leads
Name Street Phone Zip/Postal Code Email Company City Title Lead Owner Last Modified Date
marc benioff 1 market street (800) 555-5555 mbenioff@salesforce.com saleforce.com, Inc San Francisco Madison Rigsby 10/3/2014 2:47 PM
m benioff 1 market street (800) 555-1234 mbenioff@salesforce.com saleforce.com, Inc San Francisco Madison Rigsby 10/3/2014 2:48 PM
marc benioff 1 market street (800) 555-5555 marc.benioff@salesforce.com saleforce.com, Inc San Francisco Madison Rigsby 10/3/2014 2:51 PM
marc benioff 1 market street (800) 555-5555 marc.benioff@salesforce.com saleforce.com, Inc San Francisco Madison Rigsby 10/10/2014 3:37 PM
marc benioff 100 market street (800) 555-5555 m.benioff@salesforce.com saleforce.com, Inc San Francisco Madison Rigsby 10/17/2014 1:12 PM
Show All >>
Contacts
Name Phone Mailing City Account Name Email Mailing Street Mailing Zip/Postal Code Title Contact Owner Last Modified Date
marc Benioff (800) 555-5555 San Francisco Salesforce.com, Inc mbenioff@salesforce.com 1 Market Street Madison Rigsby 10/17/2014 10:27 AM
Mike Benioff San Francisco Salesforce.com, Inc mbenioff@salesforce.com 1 Market Street Madison Rigsby 10/17/2014 10:28 AM
Lead Information
= Required Information
Lead Owner Madison Rigsby
First Name --None-- marc
Last Name benioff
Company saleforce.com
Title
Lead Status Open
Phone (800) 555-5555
Email mbenioff@salesforce.com
Rating --None--
1
2
3
4
5

- Todas as regras sobre duplicados incluem uma mensagem gerada pelo sistema (1) sobre quantas possíveis duplicatas foram localizadas. O número de possíveis duplicatas inclui somente os registros aos quais o usuário tem acesso, mesmo que a segurança em nível de registro da regra sobre duplicados tenha sido definida para `Ignorar regras de compartilhamento`. (A opção `Ignorar regras de compartilhamento` informa à regra de correspondência associada para comparar todos os registros, independentemente do acesso do usuário.) Caso o usuário não tenha acesso a nenhum dos registros identificados como possíveis duplicações, então, essa mensagem apenas afirma que há duplicações detectadas e não incluirá um número. As possíveis duplicações exibidas na lista incluem somente os registros aos quais o usuário tem acesso.
- Se sua regra sobre duplicados incluir um alerta, ele aparecerá abaixo da mensagem gerada pelo sistema (2).
- Se sua regra sobre duplicados permitir que os usuários salvem um registro apesar de ele ser uma possível duplicata, o botão**Salvar (ignorar alerta)** estará presente (3). Se sua regra sobre duplicados impedir os usuários de salvar um registro que é uma possível duplicata, o botão **Salvar** estará presente, mas o registro não poderá ser salvo com êxito até que o usuário faça as alterações necessárias no registro, de modo que ele deixe de ser sinalizado como possível duplicata.
- A lista de possíveis duplicatas (4) inclui somente os registros aos quais o usuário tem acesso. Os campos mostrados na lista incluem apenas os campos aos quais o usuário tem acesso (até os primeiros 7 campos que foram comparados pela regra de correspondência associada). Essa lista exibe até cinco registros, mas se forem encontradas mais de cinco duplicações, os usuários podem clicar em **Mostrar tudo >>** para ver a lista completa de registros, até 100. Os registros são listados na ordem de sua última modificação. Os usuários podem acessar diretamente um dos registros da lista clicando em seu link.
- Os campos realçados (5) são os que foram comparados pela regra de correspondência associada e tiveram a correspondência determinada.

CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciamento de duplicatas

Configurar o Gerenciamento de duplicados no Salesforce

Para usar o Gerenciamento de duplicados do Data.com na sua organização, são necessárias duas regras separadas: uma regra de duplicação e uma regra de correspondência. A regra sobre duplicados informa ao Salesforce que ação executar quando forem identificadas duplicatas. A regra de correspondência define como os registros são comparados uns aos outros a fim de identificar possíveis duplicatas.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

NESTA SEÇÃO:

Criar ou editar regras sobre duplicados

Use regras sobre duplicados para definir o que acontece quando um usuário tenta salvar um registro duplicado.

Criar ou editar regras de correspondência personalizadas

Use as regras de correspondência para determinar como dois registros serão comparados e identificados como duplicados.

Criar tipos de relatórios personalizados para relatórios de registro duplicados

Se sua organização usa a ação Relatório com suas regras sobre duplicados, você pode gerar relatórios para analisar a qualidade dos seus dados e ver se as regras sobre duplicados estão funcionando. Dessa forma, é possível fazer o ajuste fino das regras sobre duplicados se necessário. Primeiro, será necessário configurar os tipos corretos de relatório personalizado.

Criar ou editar regras sobre duplicados

Use regras sobre duplicados para definir o que acontece quando um usuário tenta salvar um registro duplicado.

Para que os usuários vejam a lista de possíveis duplicatas detectadas pela regra sobre duplicatas, eles devem ter acesso de leitura ao objeto definido na regra.

1. Em Configuração, insira *`Regras sobre duplicatas`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Regras sobre duplicatas**.
2. Para editar uma regra existente, clique no nome da regra e, em seguida, em **Editar**. Para criar uma nova regra, clique em **Nova regra** e selecione o objeto ao qual deseja que a regra se aplique.
3. Digite os detalhes da regra, incluindo nome, descrição e configurações de segurança em nível de registro.
4. Selecione qual ação ocorrerá quando um usuário tenta salvar um registro duplicado.

   Se a ação incluir um alerta aos usuários, exibiremos o texto de alerta padrão, que pode ser personalizado. Somente a ação Permitir inclui a opção Relatório.
5. Na seção Regras de correspondência, selecione primeiro o objeto ao qual os registros serão comparados. Em seguida, selecione qual regra de correspondência determina que os registros sejam identificados como duplicados.

   A lista inclui todas as regras correspondentes disponíveis para o objeto selecionado. Se nenhuma das regras de correspondência na lista for a regra desejada, selecione `Criar nova regra de correspondência`.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, editar ou excluir regras sobre duplicados:
- "Personalizar aplicativo"

Para ativar e desativar regras sobre duplicados:
- "Personalizar aplicativo"

Para visualizar regras sobre duplicados:
- "Exibir configuração"

Dica: Recomendamos o uso das regras de correspondência padrão, pois elas foram cuidadosamente projetadas para retornar o melhor conjunto possível de candidatos correspondentes. Não deixe de ativá-las.

Se, no entanto, você decidir criar uma nova regra de correspondência, recomendamos que primeiro finalize a criação da sua regra sobre duplicados. Em seguida, crie e ative a nova regra de correspondência. Quando você voltar à regra sobre duplicados, ela automaticamente será associada à regra de correspondência criada recentemente, desde que já não haja uma outra regra de correspondência associada.

6. Selecione o mapeamento de campo referente a cada regra de correspondência, se necessário.

   Se a regra de correspondência está comparando registros de dois objetos diferentes, ou usa campos personalizados:

   - Você precisa decidir como os campos do primeiro objeto devem ser comparados aos campos do segundo objeto. Por exemplo, você pode mapear um campo personalizado chamado `Email do trabalho` como o campo padrão de `Email`.
   - Alguns dados podem ser truncados antes de corresponder dois campos de texto com tamanhos máximos diferentes.

7. Se você desejar que sua regra sobre duplicados só seja executada se condições específicas forem atendidas, especifique tais condições.

   Por exemplo, você pode adicionar uma condição que informa à regra que só seja executada se o registro tiver sido inserido por um usuário com um determinado perfil ou papel, ou se o registro incluir um país ou estado específicos.

8. Salve a regra.
9. Ative a regra.

   Para que a ativação tenha sucesso, é necessário que todas as regras de correspondência associadas estejam ativas.

10. Se houver mais de uma regra sobre duplicados ativa para um objeto específico, é recomendável ajustar a ordem na qual as regras são processadas. Para reorganizar regras, clique em **Reordenar** na página de detalhes de qualquer regra.

    Dica: Se a primeira regra sobre duplicados encontrar uma correspondência para um registro específico, esse registro não será avaliado pelas regras sobre duplicados subsequentes. Por isso, organize suas regras sobre duplicados de modo que as regras com a ação Bloquear sejam executadas antes das regras com a ação Permitir.

CONSULTE TAMBÉM:

Regras sobre duplicados

Regras de correspondência

Criar ou editar regras de correspondência personalizadas

Use as regras de correspondência para determinar como dois registros serão comparados e identificados como duplicados.

1. Em Configuração, insira *Regras de correspondência* na caixa Busca rápida e, em seguida, selecione **Regras de correspondência**.
2. Se estiver editando uma regra de correspondência existente, lembre-se de verificar se a regra está inativa.
3. Clique em **Nova regra** ou em **Editar** ao lado da regra existente que você deseja editar.
4. Selecionar a qual objeto esta regra de correspondência será aplicada.
5. Insira um nome e uma descrição para a regra.
6. Insira os critérios de correspondência.

   Os critérios de correspondência são onde você define quais campos serão comparados e como. Para adicionar outros campos (até 10 no total), clique em **Adicionar lógica de filtro...** e depois em **Adicionar linha**.
7. Se você precisar ajustar a equação de correspondência, clique em **Adicionar lógica de filtro...**. Aqui você pode, por exemplo, alterar manualmente uma expressão AND para uma expressão OR.
8. Salve a regra.
9. Ative a regra.

   O processo de ativação pode levar algum tempo, por isso, enviaremos um email quando ele estiver concluído e sua regra de correspondência estiver pronta para ser usada.

Depois que a regra de correspondência estiver ativa, ela estará disponível para ser usada com outras ferramentas de gerenciamento de duplicados do Data.com. Por exemplo, o uso de uma regra de correspondência com uma regra sobre duplicados orienta o Salesforce a tomar certas medidas quando os usuários tentarem salvar um registro que a regra de correspondência identificou como duplicado.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, editar ou excluir regras de correspondência:
- "Personalizar aplicativo"

Para ativar e desativar regras de correspondência:
- "Personalizar aplicativo"

Para exibir regras de correspondência:
- "Exibir configuração"

CONSULTE TAMBÉM:

Regras de correspondência

Referência da regra de correspondência

Criar tipos de relatórios personalizados para relatórios de registro duplicados

Se sua organização usa a ação Relatório com suas regras sobre duplicados, você pode gerar relatórios para analisar a qualidade dos seus dados e ver se as regras sobre duplicados estão funcionando. Dessa forma, é possível fazer o ajuste fino das regras sobre duplicados se necessário. Primeiro, será necessário configurar os tipos corretos de relatório personalizado.

Os únicos registros que aparecerão nesses relatórios são:

- Registros identificados como duplicados pelas regras sobre duplicados que incluem a ação de relatório.
- Registros adicionados manualmente ao objeto Conjunto de registros duplicados.

1. Familiarize-se com os tipos de relatório personalizados e as etapas gerais para criá-los e mantê-los.
2. Crie tipos de relatório personalizados com os relacionamentos apropriados de objeto e configure-os conforme a necessidade.

   Aqui estão alguns exemplos de tipos de relatórios personalizados para você começar.

Tipo de relatório	Uso possível	A (Objeto principal)	B	Etapas adicionais
Contas duplicadas	Crie relatórios sobre as contas duplicadas que foram encontradas pelas suas regras sobre duplicados.	Contas	Itens de registro duplicado	
Contatos duplicados	Crie relatórios sobre os contatos duplicados que foram encontrados pelas suas regras sobre duplicados.	Contatos	Itens de registro duplicado	
Leads duplicados	Crie relatórios sobre os leads duplicados que foram encontrados pelas suas regras sobre duplicados.	Leads	Itens de registro duplicado	

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou atualizar tipos de relatórios personalizados:

- "Gerenciar tipos de relatórios personalizados"

Para excluir tipos de relatórios personalizados:

- "Modificar todos os dados"

Tipo de relatório	Uso possível	A (Objeto principal)	B	Etapas adicionais
Todas as duplicatas	Crie relatórios para ver se suas regras sobre duplicados estão funcionando bem.	Conjunto de registros duplicados	Itens de registro duplicado	Adicione o campo de pesquisa `Nome da regra sobre duplicados` ao layout da página Conjunto de registros duplicados.

3. Implante os tipos de relatório que você deseja disponibilizar para os usuários.
4. Informe aos usuários que eles podem criar relatórios usando esses tipos de relatório personalizados.

CONSULTE TAMBÉM:

Conjuntos de registro duplicado

Referência da regra de correspondência

Aqui estão algumas informações adicionais que o ajudarão a entender como as regras de correspondência funcionam e como usá-las.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

NESTA SEÇÃO:

Regras de correspondência padrão

Fornecemos diversas regras de correspondência padrão que você pode usar com as ferramentas de gerenciamento de duplicados do Data.com, tais como as regras sobre duplicados. Cada regra de correspondência padrão foi cuidadosamente projetada para retornar o melhor conjunto possível de candidatos correspondentes para contas, contatos ou leads.

Critérios de correspondência para regras de correspondência

As regras de correspondência usam critérios para determinar a proximidade de correspondência de um campo em um registro novo ou editado com o mesmo campo em um registro existente e, por fim, se ambos os registros são correspondentes. Quando você cria uma regra de correspondência personalizada, é preciso definir determinados critérios. As regras de correspondência padrão incluem critérios adicionais, todos os quais são definidos para você.

Métodos de correspondência usados com métodos de correspondência

O método de correspondência faz parte dos critérios da regra de correspondência que determina como um campo específico em um registro será comparado ao mesmo campo em outro registro. Fornecemos um método de correspondência exata e uma diversidade de métodos de correspondência parcial.

Algoritmos de correspondência usados com métodos de correspondência

O método e o algoritmo de correspondência fazem parte dos critérios da regra de correspondência. Juntos, eles determinam como um campo específico em um registro será comparado ao mesmo campo em outro registro e se os campos serão considerados correspondentes.

Chaves de correspondência e regras de correspondência

As chaves de correspondência são usadas para aumentar a eficácia das regras de correspondência. Ao entender como as chaves de correspondência são criadas, você compreenderá melhor como as regras de correspondência funcionam.

Chaves de correspondência usadas por regras de correspondência padrão

As chaves de correspondência são usadas para aumentar a eficácia das regras de correspondência. Revise as informações da chave de correspondência para entender melhor como as regras de correspondência padrão funcionam.

Regras de correspondência padrão

Fornecemos diversas regras de correspondência padrão que você pode usar com as ferramentas de gerenciamento de duplicados do Data.com, tais como as regras sobre duplicados. Cada regra de correspondência padrão foi cuidadosamente projetada para retornar o melhor conjunto possível de candidatos correspondentes para contas, contatos ou leads.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

NESTA SEÇÃO:

Regra de correspondência de conta padrão

Como todas as regras de correspondência, a regra de correspondência padrão usada para registros de conta é composta por campos organizados em uma equação. Cada campo contém critérios de correspondência que a regra usa para determinar a proximidade de correspondência do campo com o mesmo campo em um registro existente e, por fim, se o registro é uma correspondência.

Regra de correspondência de lead e contato padrão

Como todas as regras de correspondência, a regra de correspondência padrão usada para registros de contato e lead é composta por campos organizados em uma equação. Cada campo também contém critérios de correspondência que a regra usa para determinar a proximidade de correspondência do campo com o mesmo campo em um registro existente e, por fim, se o registro é uma correspondência.

Regra de correspondência de conta padrão

Como todas as regras de correspondência, a regra de correspondência padrão usada para registros de conta é composta por campos organizados em uma equação. Cada campo contém critérios de correspondência que a regra usa para determinar a proximidade de correspondência do campo com o mesmo campo em um registro existente e, por fim, se o registro é uma correspondência.

Equação de correspondência

Importante: Para que a Regra de correspondência de conta padrão retorne correspondências com precisão, o registro novo ou editado deve incluir um valor no campo `Nome da conta` e no campo `Cidade` ou `CEP`.

Nome da regra	Equação de correspondência
Regra de correspondência de conta padrão	((*`Nome da conta`* AND *`Rua para cobrança`*) OR (*`Nome da conta`* AND *`Cidade`*) OR (*`Nome da conta`* AND *`CEP`*) OR (*`Nome da conta`* AND *`Telefone`*) OR (*`Site`* AND *`Telefone`*) OR (*`Site`* AND *`Rua para cobrança`*)

Critérios de correspondência

Para uma definição de cada critério de correspondência, consulte Critérios de correspondência para regras de correspondência na página 456.

Campo	Algoritmos de correspondência	Método de pontuação	Limite	Campos em branco	Manuseio especial
`Nome da conta`	Acrônimo Distância de edição Exata	Máximo	70	Não correspondem	Remove palavras como `Inc` e `Corp` antes de comparar os campos. Além disso, os nomes das empresas são normalizados. Por exemplo, `1st National Bank` é normalizado para `First National Bank`.
`Telefone`	Exata	Média ponderada	80	Não correspondem em todas as seções, exceto Código de área, o qual ignora campos em branco	Os números de telefone são divididos em duas seções e comparados por essas seções. Cada seção tem seu próprio método e pontuação de correspondência. As pontuações das seções são ponderadas para resultar em uma pontuação para o campo. Este processo funciona melhor com dados da América do Norte. • Códigos internacionais (exata, 10% da pontuação de correspondência do campo) • Código de área (exata, 50% da pontuação de correspondência do campo) • Próximos 3 dígitos (exata, 30% da pontuação de correspondência do campo) • Últimos 4 dígitos (exata, 10% da pontuação de correspondência do campo) Por exemplo, vamos supor que dois números de telefone estejam sendo comparados: *`1-415-555-1234`* e *`1-415-555-5678`*. Todas as seções correspondem exatamente, *exceto* os últimos 4 dígitos. Assim, o campo tem uma pontuação de 90, o que é considerado uma correspondência, visto que excede o limite de 80.
`Endereço para cobrança`	Distância de edição Exata	Média ponderada	80	Não correspondem	Os endereços são divididos em seções e comparados por essas seções. Cada seção tem seu próprio método e pontuação de correspondência. As pontuações das seções são ponderadas para resultar em uma pontuação para o campo. Este processo funciona melhor com dados da América do Norte. • Número da rua (exata, 20% da pontuação de correspondência do campo) • Nome da rua (distância de edição, 50% da pontuação de correspondência do campo) • Sufixo da rua (exata, 15% da pontuação de correspondência do campo)

Campo	Algoritmos de correspondência	Método de pontuação	Limite	Campos em branco	Manuseio especial
					• Número de suite (exata, 15% da pontuação de correspondência do campo) Por exemplo, vamos supor que dois endereços de cobrança estejam sendo comparados: *`123 Market Street, Suite 100`* e *`123 Market Drive, Suite 300`*. Como apenas o número e o nome da rua são correspondentes, o campo tem uma pontuação de 70, o que não é considerado uma correspondência, visto que é inferior ao limite de 80.
`CEP`	Exata	Média ponderada	80	Não correspondem	Os CEPs são divididos em seções e comparados por essas seções. Cada seção tem seu próprio método e pontuação de correspondência. As pontuações das seções são ponderadas para resultar em uma pontuação para o campo. • Primeiros 5 dígitos (exata, 90% da pontuação de correspondência do campo) • Próximos 4 dígitos (exata, 10% da pontuação de correspondência do campo) Por exemplo, vamos supor que dois CEPs estejam sendo comparados: *`94104-1001`* e *`94104`*. Como apenas os primeiros 5 dígitos são correspondentes, o campo tem uma pontuação de 90, o que é considerado uma correspondência, visto que excede o limite de 80.
`Cidade`	Distância de edição Exata	Máximo	85	Não correspondem	
`Site da Web`	Exata	Máximo	100	Não correspondem	Apenas o domínio do site é comparado. Por exemplo, um valor de campo `http://www.salesforce.com` torna-se `salesforce.com`.

CONSULTE TAMBÉM:

Referência da regra de correspondência

Regra de correspondência de lead e contato padrão

Como todas as regras de correspondência, a regra de correspondência padrão usada para registros de contato e lead é composta por campos organizados em uma equação. Cada campo também contém critérios de correspondência que a regra usa para determinar a proximidade de correspondência do campo com o mesmo campo em um registro existente e, por fim, se o registro é uma correspondência.

Equação de correspondência

Nome da regra	Equação de correspondência
Regra de correspondência de contato padrão Regra de correspondência de lead padrão	((*Nome* AND *Sobrenome* AND *Cargo* AND *Nome da empresa*) OR (*Nome* AND *Sobrenome* AND *Email*) OR (*Nome* AND *Sobrenome* AND *Telefone* AND *Nome da empresa*) OR (*Nome* AND *Sobrenome* AND *Rua de correspondência* AND (*Cidade* OR *CEP* OR *Telefone*) OR (*Nome* AND *Sobrenome* AND *Rua de correspondência* AND *Cargo*) OR (*Nome* AND *Sobrenome* AND *Cargo* AND *Email*) OR (*Nome* AND *Sobrenome* AND *Telefone*)

Critérios de correspondência

Para uma definição de cada critério de correspondência, consulte Critérios de correspondência para regras de correspondência na página 456.

Campos em Contatos	Campos em Leads	Algoritmos de correspondência	Método de pontuação	Limite	Campos em branco	Manuseio especial
Nome	Nome	Exata Iniciais Distância de Jaro-Winkler Metafone 3 Variação do nome	Máximo	85	Não correspondem (ignora campos em branco quando o email está incluído no agrupamento de campos)	Se o registro tiver um valor para ambos os campos `Nome` e `Sobrenome`, esses valores serão invertidos para considerar possíveis erros de entrada de dados. Por exemplo, se o nome for *George* e o sobrenome for *Michael*, a regra de correspondência também avaliará o nome como *Michael* e o sobrenome como *George*.
Sobrenome	Sobrenome	Exata Distância de teclado Metafone 3	Máximo	90	Não correspondem (ignora campos em branco quando o email está incluído no agrupamento de campos)	Se o registro tiver um valor para ambos os campos `Nome` e `Sobrenome`, esses valores serão invertidos para considerar possíveis erros de entrada de dados. Por exemplo, se o nome for *George* e o sobrenome for *Michael*, a regra de correspondência também avaliará o nome como *Michael* e o sobrenome como *George*.

Campos em Contatos	Campos em Leads	Algoritmos de correspondência	Método de pontuação	Limite	Campos em branco	Manuseio especial
Título	Título	Acrônimo Exata Distância de Kullback-Liebler	Máximo	50	Não correspondem	
Nome da conta	Empresa	Acrônimo Distância de edição Exata	Máximo	70	Não correspondem	
Email	Email	Exata	Máximo	100	Não correspondem	
Telefone	Telefone	Exata	Média ponderada	80	Não correspondem em todas as seções, exceto Código de área, o qual ignora campos em branco	Os números de telefone são divididos em duas seções e comparados por essas seções. Cada seção tem seu próprio método e pontuação de correspondência. As pontuações das seções são ponderadas para resultar em uma pontuação para o campo. Este processo funciona melhor com dados da América do Norte. • Códigos internacionais (exata, 10% da pontuação de correspondência do campo) • Código de área (exata, 50% da pontuação de correspondência do campo) • Próximos 3 dígitos (exata, 30% da pontuação de correspondência do campo) • Últimos 4 dígitos (exata, 10% da pontuação de correspondência do campo) Por exemplo, vamos supor que dois números de telefone estejam sendo comparados: `1-415-555-1234` e `1-415-555-5678`. Todas as seções correspondem exatamente, *exceto* os últimos 4 dígitos. Assim, o campo tem uma pontuação de 90, o que é considerado uma correspondência, visto que excede o limite de 80.
Rua de correspondência	Rua	Exata	Média ponderada	80	Não correspondem	Os endereços são divididos em seções e comparados por essas seções. Cada seção tem seu próprio método e pontuação de correspondência. As pontuações das seções são ponderadas para resultar em uma pontuação para o campo. Este processo funciona melhor com dados da América do Norte.

Campos em Contatos	Campos em Leads	Algoritmos de correspondência	Método de pontuação	Limite	Campos em branco	Manuseio especial
						• Nome da rua (distância de edição, 50% da pontuação de correspondência do campo) • Número da rua (exata, 20% da pontuação de correspondência do campo) • Sufixo da rua (exata, 15% da pontuação de correspondência do campo) • Número de suite (exata, 15% da pontuação de correspondência do campo) Por exemplo, vamos supor que estes dois endereços estejam sendo comparados: `123 Market Street, Suite 100` e `123 Market Drive, Suite 300`. Como apenas o número e o nome da rua são correspondentes, o campo tem uma pontuação de 70, o que não é considerado uma correspondência, visto que é inferior ao limite de 80.
CEP de correspondência	CEP/Código postal	Exata	Média ponderada	80		Os CEPs são divididos em seções e comparados por essas seções. Cada seção tem seu próprio método e pontuação de correspondência. As pontuações das seções são ponderadas para resultar em uma pontuação para o campo. • Primeiros 5 dígitos (exata, 90% da pontuação de correspondência do campo) • Próximos 4 dígitos (exata, 10% da pontuação de correspondência do campo)
Cidade de correspondência	Cidade	Distância de edição Exata	Máximo	85	Não correspondem	

CONSULTE TAMBÉM:

Referência da regra de correspondência

Critérios de correspondência para regras de correspondência

As regras de correspondência usam critérios para determinar a proximidade de correspondência de um campo em um registro novo ou editado com o mesmo campo em um registro existente e, por fim, se ambos os registros são correspondentes. Quando você cria uma regra de correspondência personalizada, é preciso definir determinados critérios. As regras de correspondência padrão incluem critérios adicionais, todos os quais são definidos para você.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Nota: Este lançamento contém uma versão beta do Gerenciamento de duplicados do Data.com com qualidade de produção, mas possui limitações conhecidas. É possível enviar comentários e sugestões na Comunidade de sucesso do Salesforce. Para obter informações sobre como ativar esse recurso para sua organização, entre em contato com a Salesforce.

Critérios	Definição	Definido automaticamente para regras de correspondência personalizadas
Campo	Indica quais campos serão comparados. Ao selecionar os campos, lembre-se de que: • Os campos disponíveis dependem de a qual objeto a regra de correspondência se aplica e incluem campos padrão e personalizados. • Os tipos de campo de entrada com suporte são email, relacionamento de pesquisa, número, telefone, listas de opções padrão, listas de opções personalizadas (somente seleção única), texto e URL. • Não é possível usar um campo de relacionamento de pesquisa numerado automaticamente em uma regra de correspondência. • Se você ativar as listas de opções de `Estado` e `País` em sua organização, recomendamos utilizar o **Código de Estado/Província** e **Código de país** nas regras de correspondência. Esses campos retornam resultados de detecção de registros duplicados melhores do que os retornados pelos campos de texto, de estado e de país.	
Método de correspondência	Define como os campos são comparados. Fornecemos um método de correspondência exata e vários métodos de correspondência parcial. Cada método de correspondência é definido também por algoritmos de correspondência e outros critérios. Para saber mais sobre os métodos de correspondência, consulte Métodos de correspondência usados com regras de correspondência na página 459.	
Algoritmo de correspondência	Define a lógica que determina se dois campos são correspondentes. Para o método de correspondência exata, o algoritmo de correspondência exata é usado automaticamente. Para o método de	✓

Critérios	Definição	Definido automaticamente para regras de correspondência personalizadas
	correspondência parcial, podem ser usados vários algoritmos de correspondência parcial. Cada algoritmo de correspondência usado recebe automaticamente uma pontuação com base na proximidade da correspondência entre os dois campos. Por exemplo, se você seleciona Correspondência exata e os dois campos correspondem, a pontuação de correspondência é 100. Se os dois campos não correspondem, a pontuação de correspondência é 0. Para saber mais sobre os algoritmos de correspondência, consulte Algoritmos de correspondência usados com métodos de correspondência na página 462.	
Comparar campos em branco	Especifica como os campos em branco afetam a correspondência dos dois campos que estão sendo comparados. Se você marca a caixa de seleção `Corresponder campos em branco` em qualquer campo e o campo em questão está em branco em *ambos* os registros que estão sendo comparados, os campos são considerados correspondências. Se, no entanto, você marcar a caixa de seleção `Comparar campos em branco` para algum campo, e esse campo estiver em branco em *apenas um* dos registros que estão sendo comparados, os campos não serão considerados correspondentes. Se você não marcar a caixa de seleção `Comparar campos em branco` para nenhum campo, e esse campo estiver em branco em *ambos* os registros que estão sendo comparados, os campos *não* serão considerados correspondentes.	
Método de pontuação	Determina como as pontuações de correspondência dos algoritmos de correspondência são calculadas para gerar uma pontuação de correspondência referente ao campo. Cada algoritmo de correspondência usado recebe automaticamente uma pontuação com base na proximidade da correspondência entre os dois campos. O método de pontuação só é usado pelas regras de correspondência padrão. *`Média`*: Usa a pontuação de correspondência média. *`Máximo`*: Usa a pontuação de correspondência mais alta. *`Mínimo:`* Usa a pontuação de correspondência mais baixa. *`Média ponderada`* Usa o peso de cada método de correspondência para determinar a pontuação de correspondência média.	✅
Limite	Determina a pontuação de correspondência mínima necessária para que o campo seja considerado uma correspondência. O campo recebe automaticamente uma pontuação de correspondência com base no nível de correspondência com o mesmo campo em um registro existente.	✅
Chave de correspondência	Um código que permite que uma regra de correspondência retorne rapidamente uma lista de possíveis duplicados. Depois que a regra de correspondência é ativada, a chave de correspondência é automaticamente aplicada a todos os registros existentes, de forma que, quando uma regra de correspondência é executada, ela só pesquisa por duplicados entre os registros com a mesma chave de correspondência. Esse processo melhora o desempenho e retorna um melhor conjunto de candidatos correspondentes.	✅

Critérios	Definição	Definido automaticamente para regras de correspondência personalizadas
	Para saber mais sobre chaves de correspondência, incluindo exemplos, consulte Chaves de correspondência e regras de correspondência na página 463.	

Exemplo

Exemplo: Supondo que sua regra de correspondência de contato personalizado inclua os seguintes critérios, os registros serão comparados e combinados do modo a seguir.

- A equação de correspondência é `Email` AND (`Telefone` OR `Cidade`).
- Todos os campos usam o método de correspondência exata.
- A caixa de seleção `Comparar campos em branco` está marcada para `Telefone` e `Cidade`.

Novo registro A

Email	Telefone	Cidade
jdoe@salesforce.com	415-555-1234	São Francisco

Registros existentes comparados com um novo registro A

Registro	Email	Pontuação de correspondência por email	Telefone	Pontuação de correspondência por telefone	Cidade	Pontuação de correspondência por cidade	Registro é correspondente?
1	jdoe@salesforce.com	100	415-555-1234	100	nenhum	0	Sim
2	jdoe@salesforce.com	100	Nenhum	0	San Francisco	100	Sim
3	jsmith@salesforce.com	0	415-555-1234	100	San Francisco	100	Não
4	Nenhum	0	415-555-1234	100	Oakland	0	Não
5	jdoe@salesforce.com	100	415–555-7777	0	San Jose	0	Não

Novo registro B

Email	Telefone	Cidade
jdoe@salesforce.com	Nenhum	Nenhum

Registros existentes comparados com um novo registro B

Registro	Email	Pontuação de correspondência por email	Telefone	Pontuação de correspondência por telefone	Cidade	Pontuação de correspondência por cidade	Registro é correspondente?
1	jdoe@salesforce.com	100	415-555-1234	0	Nenhum	100	Sim
2	jdoe@salesforce.com	100	Nenhum	100	San Francisco	0	Sim
3	jdoe@salesforce.com	100	Nenhum	100	Nenhum	100	Sim
4	jsmith@salesforce.com	0	415-555-1234	0	San Francisco	0	Não
5	Nenhum	0	415-555-1234	0	Oakland	0	Não

CONSULTE TAMBÉM:

Referência da regra de correspondência

Métodos de correspondência usados com métodos de correspondência

O método de correspondência faz parte dos critérios da regra de correspondência que determina como um campo específico em um registro será comparado ao mesmo campo em outro registro. Fornecemos um método de correspondência exata e uma diversidade de métodos de correspondência parcial.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Método de correspondência	Descrição
Exata	Esse método procura por strings que correspondem exatamente a um padrão. Se você estiver usando dados internacionais, recomendamos que você use o método de correspondência exata com suas regras de correspondência.
Parcial	Esse método procura por strings que correspondem aproximadamente a um padrão. Fornecemos a lógica para diversos métodos de correspondência parcial.

Para uma definição de cada critério de correspondência, consulte Critérios de correspondência para regras de correspondência na página 456.

Método de correspondência parcial	Algoritmos de correspondência	Método de pontuação	Limite	Manuseio especial
Parcial: Nome	Exata Iniciais Jaro-Winkler Variação do nome	Máximo	85	O campo `Nome do meio`, caso seja usado na regra de correspondência, é comparado pelo método de correspondência Parcial: Nome.
Parcial: Sobrenome	Exata Distância de teclado Metafone 3	Máximo	90	
Parcial: Nome da empresa	Acrônimo Exata Alinhamento de sílaba	Máximo	70	Remove palavras como `Inc` e `Corp` antes de comparar os campos. Além disso, os nomes das empresas são normalizados. Por exemplo, `IBM` é normalizado para `International Business Machines`.
Parcial: Telefone	Exata	Média ponderada	80	Os números de telefone são divididos em duas seções e comparados por essas seções. Cada seção tem seu próprio método e pontuação de correspondência. As pontuações das seções são ponderadas para resultar em uma pontuação para o campo. Este processo funciona melhor com dados da América do Norte. • Códigos internacionais (exata, 10% da pontuação de correspondência do campo) • Código de área (exata, 50% da pontuação de correspondência do campo) • Próximos 3 dígitos (exata, 30% da pontuação de correspondência do campo) • Últimos 4 dígitos (exata, 10% da pontuação de correspondência do campo) Por exemplo, vamos supor que dois números de telefone estejam sendo comparados: *`1-415-555-1234`* e *`1-415-555-5678`*. Todas as seções correspondem exatamente, *exceto* os últimos 4 dígitos. Assim, o campo tem uma pontuação de 90, o que é considerado uma correspondência, visto que excede o limite de 80.

Método de correspondência parcial	Algoritmos de correspondência	Método de pontuação	Limite	Manuseio especial
Parcial: Cidade	Distância de edição Exata	Máximo	85	
Parcial: Rua	Exata	Média ponderada	80	Os endereços são divididos em seções e comparados por essas seções. Cada seção tem seu próprio método e pontuação de correspondência. As pontuações das seções são ponderadas para resultar em uma pontuação para o campo. Este processo funciona melhor com dados da América do Norte. • Nome da rua (distância de edição, 50% da pontuação de correspondência do campo) • Número da rua (exata, 20% da pontuação de correspondência do campo) • Sufixo da rua (exata, 15% da pontuação de correspondência do campo) • Número de suite (exata, 15% da pontuação de correspondência do campo) Por exemplo, vamos supor que dois endereços de cobrança estejam sendo comparados: `123 Market Street, Suite 100` e `123 Market Drive, Suite 300`. Como apenas o número e o nome da rua são correspondentes, o campo tem uma pontuação de 70, o que não é considerado uma correspondência, visto que é inferior ao limite de 80.
Parcial: CEP	Exata	Média ponderada	80	Os CEPs são divididos em seções e comparados por essas seções. Cada seção tem seu próprio método e pontuação de correspondência. As pontuações das seções são ponderadas para resultar em uma pontuação para o campo. • Primeiros 5 dígitos (exata, 90% da pontuação de correspondência do campo) • Próximos 4 dígitos (exata, 10% da pontuação de correspondência do campo) Por exemplo, vamos supor que dois CEPs estejam sendo comparados: `94104-1001` e `94104`. Como apenas os primeiros 5 dígitos são correspondentes, o campo tem uma pontuação

Método de correspondência parcial	Algoritmos de correspondência	Método de pontuação	Limite	Manuseio especial
				de 90, o que é considerado uma correspondência, visto que excede o limite de 80.
Parcial: Título	Acrônimo Exata Distância de Kullback-Liebler	Máximo	50	

Algoritmos de correspondência usados com métodos de correspondência

O método e o algoritmo de correspondência fazem parte dos critérios da regra de correspondência. Juntos, eles determinam como um campo específico em um registro será comparado ao mesmo campo em outro registro e se os campos serão considerados correspondentes.

Fornecemos um método de correspondência exata e uma diversidade de métodos de correspondência parcial. Se o método de correspondência exata estiver selecionado, o algoritmo de correspondência exata será usado automaticamente para comparar os campos. Se um método de correspondência parcial estiver selecionado, pode ser usada uma diversidade de algoritmos de correspondência parcial para comparar os campos. Um campo pode ser comparado usando mais de um algoritmo de correspondência, e uma pontuação de correspondência é dada a cada algoritmo de correspondência com base na proximidade da correspondência entre os campos. Os campos que estão sendo comparados pelos algoritmos de correspondência *não* diferenciam maiúsculas de minúsculas.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Para obter mais informações sobre métodos de correspondência, consulte Métodos de correspondência usados com regras de correspondência na página 459.

Algoritmos de correspondência disponíveis com o método de correspondência exata

Algoritmo de correspondência	Descrição
Exata	Determina se duas strings são a mesma. Por exemplo, salesforce.com e Salesforce não são considerados uma correspondência porque não são exatamente a mesma, e retornam uma pontuação de 0.

Algoritmos de correspondência disponíveis com o método de correspondência parcial

Algoritmo de correspondência	Descrição
Acrônimo	Determina se um nome de empresa corresponde ao seu acrônimo. Por exemplo, Advanced Micro Devices e seu acrônimo AMD são considerados uma correspondência e retornam uma pontuação de 100.

Algoritmo de correspondência	Descrição
Distância de edição	Determina a semelhança entre duas strings com base no número de exclusões, inserções e substituições de caractere necessárias para transformar uma string em outra. Por exemplo, VP Vendas corresponde a VP de Vendas com uma pontuação de 73.
Iniciais	Determina a semelhança entre dois conjuntos de iniciais nos nomes das pessoas. Por exemplo, o nome Jonathan e sua inicial J são correspondentes e retornam uma pontuação de 100.
Distância de Jaro-Winkler	Determina a semelhança entre duas strings com base no número de substituições de caractere necessárias para transformar uma string em outra. Esse método é melhor para strings curtas, como nomes de pessoas. Por exemplo, Johnny corresponde a Johny com uma pontuação de 97.
Distância de teclado	Determina a semelhança entre duas strings com base no número de exclusões, inserções e substituições de caractere necessárias para transformar uma string em outra, ponderada pela posição das teclas no teclado.
Distância de Kullback Liebler	Determina a semelhança entre duas strings com base no percentual de palavras em comum. Por exemplo, Director of Engineering corresponde a Engineering Director com uma pontuação de 65.
Metafone 3	Determina a semelhança entre duas strings com base em seus sons. Esse algoritmo tenta considerar as irregularidades entre as línguas e funciona bem para nomes e sobrenomes. Por exemplo, Joseph corresponde a Josef com uma pontuação de 100.
Variação do nome	Determina se dois nomes são uma variação um do outro. Por exemplo, Bob é uma variação de Robert e retorna uma pontuação de correspondência de 100. Bob não é uma variação de Bill e retorna uma pontuação de correspondência de 0.

CONSULTE TAMBÉM:

Referência da regra de correspondência

Chaves de correspondência e regras de correspondência

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

As chaves de correspondência são usadas para aumentar a eficácia das regras de correspondência. Ao entender como as chaves de correspondência são criadas, você compreenderá melhor como as regras de correspondência funcionam.

Uma *chave de correspondência* é um código que permite que uma regra de correspondência retorne rapidamente uma lista de possíveis duplicados. Depois que a regra de correspondência é ativada, a chave de correspondência é automaticamente aplicada a todos os registros existentes, de forma que, quando uma regra de correspondência é executada, ela só pesquisa por duplicados entre os registros com a mesma chave de correspondência. Também chamado de indexação, esse processo melhora o desempenho e retorna um melhor conjunto de candidatos correspondentes.

As chaves de correspondência para as regras de correspondência padrão e personalizadas são automaticamente criadas com base nos campos da regra de correspondência. Como cada regra de correspondência personalizada pode ter apenas 10 chaves de correspondência, você é impedido de salvar uma regra de correspondência que exija mais de 10 chaves de correspondência.

O processo de criação de chaves de correspondência inclui diversas etapas.

1. A equação da regra de correspondência (ou seja, a disposição dos campos) é reescrita em um formato padronizado que converte instruções OR em instruções AND.
2. Os campos são normalizados usando os mesmos métodos das regras de correspondência padrão. Para obter mais detalhes, consulte Chaves de correspondência usadas por regras de correspondência padrão na página 464.
3. O formato de campo padronizado e os valores de campo normalizados são combinados para criar chaves de correspondência.

Nota: No momento, não criamos chaves de correspondência para os campos `Cargo` e `Endereço`. Portanto, se esses campos estiverem incluídos na sua regra de correspondência, eles não gerarão chaves de correspondência.

Exemplo: **Exemplo**

Nome do campo	Valor do campo	Valor do campo normalizado
Nome	John	j
Email	john_oreilly@us.intel.com	joreilly@intelcom
Sobrenome	O'Reilly	arl
Empresa	Intel Corp.	intel

Equação da regra de correspondência	Formato padronizado	Chaves de correspondência (combinações de campo)	Chaves de correspondência (com valores de campo normalizados)
(Nome OR Email) AND (Sobrenome OR Empresa	(Nome AND Sobrenome) OR	Nome Sobrenome	jarl
	(Nome AND Empresa) OR	Nome Empresa	jintel
	(Email AND Sobrenome) OR	Email Sobrenome	joreilly@intelcomarl
	(Email AND Empresa) OR	Email Empresa	joreilly@intelcomintel

Chaves de correspondência usadas por regras de correspondência padrão

As chaves de correspondência são usadas para aumentar a eficácia das regras de correspondência. Revise as informações da chave de correspondência para entender melhor como as regras de correspondência padrão funcionam.

EDIÇÕES

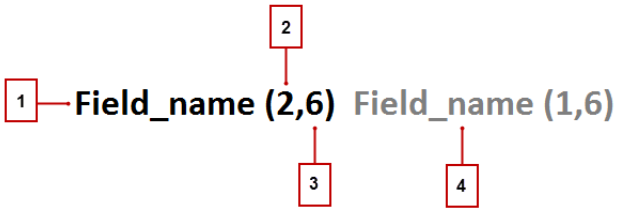
Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

O que é uma chave de correspondência?

Uma *chave de correspondência* é um código que permite que uma regra de correspondência retorne rapidamente uma lista de possíveis duplicados. Depois que a regra de correspondência é ativada, a chave de correspondência é automaticamente aplicada a todos os registros existentes, de forma que, quando uma regra de correspondência é executada, ela só pesquisa por duplicados entre os registros com a mesma chave de correspondência. Também chamado de indexação, esse processo melhora o desempenho e retorna um melhor conjunto de candidatos correspondentes.

Como ler uma chave de correspondência



- O campo usado na chave de correspondência (1)
- Número de tokens (ou conjuntos de strings de caracteres) no valor de campo para incluir em uma chave de correspondência (2). Se não houver um número presente, todos os tokens serão incluídos.
- Número de caracteres por token a serem incluídos na chave de correspondência (3). Se não houver um número presente, todos os caracteres serão incluídos.
- Campo adicional usado na chave de correspondência (4)

Normalização de campos

Antes que as chaves de correspondência sejam aplicadas a qualquer registro, os valores de campo desses registros são normalizados.

Campo	Detalhes de normalização	Exemplos
Empresa	Expande os acrônimos. Usa caixa baixa para a primeira letra de cada palavra. Remove sufixos, como `Corporation`, `Incorporated`, `Inc`, `Limited`, `Ltd`. Remove as palavras irrelevantes `e`, `o`, `de`.	IBM = international business machines Intel Corp. = intel
Nome	Remove saudações e todas as letras, exceto a primeira letra da primeira palavra. Usa caixa baixa para a primeira letra. Substitui o nome pelo apelido, se aplicável.	Dr. Jane = j Mr. Bob= robert = r
Sobrenome	Remove caracteres especiais e sufixos. Substitui consoantes idênticas consecutivas por consoantes individuais. Usa caixa baixa para a primeira letra. Depois da normalização, o algoritmo de metafone duplo é aplicado de forma que as variações e os erros ortográficos sejam considerados.	O'Reilly, Jr. = oreily (sem metafone duplo) O'Reilly, Jr. = oreily = arl (com metafone duplo)
Email	Remove caracteres especiais, como sublinhado e ponto final, de ambas as partes do endereço de email.	john_doe @salesforce.com = jdoe@salesforcecom john.doe@us.salesforce.com = jdoe@salesforcecom
Telefone	Remove todos os caracteres não alfanuméricos. Para todos os números de telefone dos EUA, converte os caracteres alfabéticos em caracteres numéricos e remove o prefixo do código internacional. Remove os últimos quatro dígitos.	1-800-555-1234 = 800555 44 20 0540 0202 = 44200540
Site da Web	Remove o protocolo (http), o subdomínio (www) e todos os caminhos de arquivo. Então considera apenas os últimos dois ou três tokens, dependendo de haver designações internacionais.	http://www.us.salesforce.com/product = salesforce.com http://www.ox.ac.uk/ = ox.ac.uk

Chaves de correspondência predefinidas

Depois que os campos são normalizados, as chaves de correspondência a seguir são aplicadas a todos os registros existentes. Também conhecido como indexação, este processo ocorre quando uma regra de correspondência é ativada.

Chave de correspondência	Objetos aplicados a	Exemplo
Empresa (2,6) Cidade (_, 6)	Conta	Conta: salesforce.com = salesf Cidade: São Francisco = sanfra Código: salesfsanfra
Empresa (2,6) CEP (1,3)	Conta	Nome da conta: salesforce.com = salesf CEP: 94105-5188 = 941 Código: salesf941
Email	Contato Lead	Email: john_doe@us.ibm.com = johndoe@ibm.com Código: johndoe@ibm.com
First_Name (1,1) Last_Name Email	Contato Lead	Nome: John = j Sobrenome: Doe = doe = t (com metafone duplo aplicado) Email: john_doe@us.salesforce.com = johndoe@salesforce.com Código: jt@salesforce.com
First_Name (1,1) Last_Name Company (2,5)	Contato Lead	Nome: Marc = m Sobrenome: Benioff = pnf (com metafone duplo aplicado) Empresa: salesforce.com = sales Código: mpnfsales
First_Name (1,1) Last_Name Phone	Contato Lead	Nome: Marc = m Sobrenome: Benioff = pnf (com metafone duplo aplicado) Telefone: 1-415-555-1234 = 415555 Código: mpnf415555
First_name (1,1) Last_Name Email (domain)	Contato Lead	Nome: Marc = m Sobrenome: Benioff = pnf (com metafone duplo aplicado) Email: marc.benioff@salesforce.com = salesforce.com Código: mpnfsalesforce.com
Site Cidade (_,6)	Conta	Site: https://www.salesforce.com = salesforce.com Cidade: São Francisco = sanfra Código: salesforce.comsanfra

Chave de correspondência	Objetos aplicados a	Exemplo
Site CEP (1,3)	Conta	Site: https://www.salesforce.com = salesforce.com CEP: 94105-5188 = 941 Código: salesforce.com941

Perguntas frequentes sobre o gerenciamento de duplicados

Respostas a perguntas comuns sobre o Gerenciamento de duplicados do Data.com.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

NESTA SEÇÃO:

Como a prevenção de duplicados funciona com o Data.com Prospector e o Data.com Clean?

Por que estou recebendo um erro que diz que minha regra de correspondência usa muitos operadores OR nos agrupamentos?

Como a prevenção de duplicados funciona com o Data.com Prospector e o Data.com Clean?

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Adição de registros com o Data.com Prospector

Depende das preferências sobre duplicados do Data.com que são aplicadas pela sua organização.

Se sua organização não permitir que registros duplicados sejam adicionados ao Salesforce a partir do Data.com, o Data.com impedirá que os registros duplicados sejam adicionados ao Salesforce, e a regra sobre duplicados não será executada. O usuário que estiver tentando adicionar registros a partir do Data.com receberá um registro de erro detalhando quais registros não puderam ser adicionados por serem duplicados.

Se a organização permite a adição de registros duplicados provenientes do Data.com ao Salesforce, as regras de duplicados são executadas. A regra de duplicados determina se o registro duplicado é permitido ou bloqueado. Os registros que foram bloqueados pela regra de duplicados aparecem no log de erro.

Atualização de registros com o Data.com Clean

Depende das regras da organização sobre duplicados. Se a regra de duplicados estiver definida para bloquear duplicatas na edição, um registro não poderá ser atualizado se a atualização criar uma duplicata.

No caso de trabalhos de Atualização, se a regra de duplicados está configurada para bloquear ou alertar, não é possível limpar um registro se essa limpeza cria um duplicado. Aparece um erro de entidade na tabela Histórico de trabalhos de atualização no caso de impossibilidade de atualizar registros durante um trabalho.

Se a regra de duplicados permite duplicados na edição, é possível atualizar um registro mesmo que isso crie um duplicado. Além disso, não são gerados alertas ao atualizar manualmente registros, mesmo que a regra de duplicados esteja configurada para alertar.

Por que estou recebendo um erro que diz que minha regra de correspondência usa muitos operadores OR nos agrupamentos?

Uma regra de correspondência tem um limite de 10 campos organizados em uma equação. Quando uma regra de correspondência é salva, reescrevemos a equação em um formato padronizado que converte instruções OR em instruções AND. O formato padronizado tem um limite de 10 linhas.

Exemplo: Se a sua regra de correspondência inclui a seguinte equação...

(Campo 1 OR Campo 2) AND

(Campo 3 OR Campo 4) AND

(Campo 5 OR Campo 6) AND

(Campo 7 OR Campo 8)

...seria reescrito como

(Campo 1 AND Campo 3 AND Campo 5 AND Campo 7) OR

(Campo 1 AND Campo 3 AND Campo 5 AND Campo 8) OR

(Campo 1 AND Campo 3 AND Campo 6 AND Campo 7) OR

(Campo 1 AND Campo 3 AND Campo 6 AND Campo 8) OR

(Campo 1 AND Campo 4 AND Campo 5 AND Campo 7) OR

(Campo 1 AND Campo 4 AND Campo 5 AND Campo 8) OR

(Campo 1 AND Campo 4 AND Campo 6 AND Campo 7) OR

(Campo 1 AND Campo 4 AND Campo 6 AND Campo 8) OR

(Campo 2 AND Campo 3 AND Campo 5 AND Campo 7) OR

(Campo 2 AND Campo 3 AND Campo 5 AND Campo 8) OR

(Campo 2 AND Campo 3 AND Campo 6 AND Campo 7) OR

(Campo 2 AND Campo 3 AND Campo 6 AND Campo 8) OR

(Campo 2 AND Campo 4 AND Campo 5 AND Campo 7) OR

(Campo 2 AND Campo 4 AND Campo 5 AND Campo 8) OR

(Campo 2 AND Campo 4 AND Campo 6 AND Campo 7) OR

(Campo 2 AND Campo 4 AND Campo 6 AND Campo 8)

Embora essa regra de correspondência esteja dentro do limite de campos, ela excede o limite de 10 linhas quando escrita no formato padronizado e, portanto, não pode ser salva. Você precisa refinar a regra de correspondência para que ela use menos operadores OR nos agrupamentos.

CONSULTE TAMBÉM:

Chaves de correspondência e regras de correspondência

Segurança

Visão geral de segurança

O Salesforce foi criado com segurança para proteger seus dados e aplicativos. Você também pode implementar seu próprio esquema de segurança de acordo com a estrutura e as necessidades da sua organização. No entanto, a proteção dos seus dados é uma responsabilidade compartilhada entre você e o Salesforce. Com os recursos de segurança do Salesforce, você pode capacitar seus usuários a trabalhar de forma eficiente e segura.

O Salesforce limita a exposição de dados aos usuários que trabalham com eles. Implemente os controles de segurança que você considera apropriados para a sensibilidade dos seus dados. Seus dados são protegidos contra o acesso não autorizado de fora da sua empresa. E também contra o uso inadequado por seus usuários.

Para obter mais informações sobre os vários componentes de segurança no Salesforce, consulte estes tópicos:

- Confiança e Salesforce
- Infra-estrutura de segurança
- Auditoria
- Como a criptografia da plataforma funciona
- Segurança da sessão
- Visão geral da autenticação do usuário
- Visão geral de login único
- Segurança baseada em rede
- Segurança CAPTCHA para exportação de dados
- Visão geral do Meu domínio
- Sobre provedores de identidade e provedores de serviços
- Senhas
- Protegendo o acesso aos dados

Confiança e Salesforce

A confiança começa com a transparência. É por isso que o Salesforce exibe informações em tempo real sobre desempenho e segurança do sistema sobre o site confiável, no endereço http://trust.salesforce.com. O site fornece dados em tempo real sobre o desempenho do sistema, tentativas atuais e recentes de phishing e malware, e dicas sobre as melhores práticas de segurança para sua organização.

A guia Segurança, no site de confiança, inclui informações valiosas que podem ajudá-lo a proteger os dados de sua empresa. Mais particularmente, phishing e malware são os golpes de Internet que mais crescem.

O phishing é uma técnica de engenharia social que tenta adquirir informações confidenciais, como nomes de usuário, senhas e detalhes do cartão de crédito ao se mascarar como entidade confiável em uma comunicação eletrônica. Os phishers, como são chamados, muitas vezes instruem os usuários a inserir detalhes em um site falso cujos URL e aparência são quase idênticos ao legítimo. À medida que cresce a comunidade Salesforce, ela vem se tornando um alvo cada vez mais convidativo para phishers. Você nunca receberá um email ou um telefonema de um funcionário do Salesforce pedindo para você revelar a senha; por isso, não a revele para ninguém. Você pode relatar quaisquer atividades suspeitas clicando no link **Relatar um email suspeito** na guia **Confiança** do endereço http://trust.salesforce.com.

O malware é um software feito para se infiltrar ou danificar um sistema de computadores sem o consentimento informado do proprietário. Trata-se de um termo geral usado para cobrir diversas formas de softwares hostis, intrusivos ou desagradáveis, e inclui vírus de computador e spyware.

O que o Salesforce está fazendo

A segurança do cliente é a base do sucesso. Por isso, o Salesforce continuará a implementar as melhores práticas e tecnologias possíveis nessa área. As ações recentes e contínuas incluem:

- Monitoramento e análise ativos dos logs, permitindo alertas proativos a clientes que foram afetados.
- Colaboração com os principais fornecedores e especialistas de segurança em relação a ameaças específicas.
- Execução de estratégias rápidas para remover ou desativar sites fraudulento (muitas vezes em até uma hora após a detecção).
- Reforço da educação em segurança e maior rigidez nas políticas de acesso dentro do Salesforce.
- Avaliação e desenvolvimento de novas tecnologias, tanto para nossos clientes quanto para o desenvolvimento dentro de nossa infra-estrutura.

O que o Salesforce recomenda que você faça

O Salesforce está comprometido com a definição dos padrões em software-as-a-service como uma parceira eficaz na segurança do cliente. Por isso, além dos esforços internos, o Salesforce recomenda fortemente que os clientes implementem as seguintes alterações para melhorar a segurança:

- Modificar a implementação do Salesforce para ativar as restrições na faixa de IP. Isso permitirá que os usuários acessem o Salesforce somente a partir da rede corporativa ou VPN. Para obter mais informações, consulte Configurando restrições de login na página 507.
- Defina as restrições de segurança da sessão para dificultar ainda mais o spoofing. Para obter mais informações, consulte Modificar configurações de segurança da sessão na página 496
- Eduque seus funcionários para não abrirem emails suspeitos e para ficarem atentos para protegerem-se contra tentativas de phishing.
- Use soluções de segurança dos principais fornecedores, como a Symantec, para implementar filtro de spam e proteção contra malware.
- Designe um contato de segurança dentro de sua organização para que o Salesforce consiga se comunicar com mais eficiência com você. Entre em contato com o representante do Salesforce de posse dessas informações.
- Pense em usar técnicas de autenticação de dois fatores, como tokens RSA, para restringir o acesso à sua rede. Para obter mais informações, consulte Autenticação de dois fatores do Salesforce na página 509.

O Salesforce conta com uma Equipe de resposta a incidentes de segurança para reagir a quaisquer problemas de segurança. Para relatar um incidente de segurança ou vulnerabilidade à Salesforce, entre em contato por meio do email security@salesforce.com. Descreva o problema em detalhes, e a equipe responderá em pouco tempo.

Infra-estrutura de segurança

Um dos recursos centrais de uma plataforma multitenant é o uso de um único pool de recursos de computação para atender às necessidades de vários clientes diferentes. O Salesforce protege seus dados de todas as outras organizações de clientes usando um identificador exclusivo para a organização, que é associado à sessão de cada usuário. Quando você fizer login na sua organização, as solicitações subsequentes estarão associadas à sua organização usando esse identificador.

O Salesforce utiliza algumas das tecnologias mais avançadas para segurança na Internet disponíveis na atualidade. Quando você acessa o aplicativo usando um navegador compatível com o Salesforce, a tecnologia de Segurança de Camada de Transporte (TLS) protege suas informações usando tanto autenticação de servidor quanto criptografia clássica, garantindo que seus dados estejam seguros, protegidos e disponíveis somente a usuários registrados na sua organização.

Além disso, o Salesforce está hospedado em um ambiente de servidor seguro que usa um firewall e outras tecnologias avançadas para evitar interferência ou acesso de intrusos externos.

Auditoria

Os recursos de auditoria não protegem sua organização sozinhos, mas fornecem informações sobre o uso do sistema, o que pode ser essencial para diagnosticar ameaças potenciais ou reais à segurança. É importante que alguma pessoa da sua organização faça auditorias regulares para detectar potenciais abusos. Os outros recursos de segurança fornecidos pelo Salesforce são preventivos. Para verificar se seu sistema é mesmo seguro, faça auditorias para monitorar alterações ou tendências de uso inesperadas.

Os recursos de auditoria incluem:

Campos de modificação de registro
Todos os objetos incluem campos para armazenar o nome do usuário que criou o registro e que o modificou pela última vez. Isso fornece informações básicas de auditoria.

Histórico de login
Você pode analisar uma lista de tentativas bem-sucedidas ou não de login na sua organização nos últimos seis meses. Consulte Monitorar histórico de logins na página 658.

Rastreando o histórico de campos
Você também pode ativar a auditoria para campos individuais, o que automaticamente rastreará as alterações nos valores dos campos selecionados. Ainda que a auditoria esteja disponível para todos os objetos personalizados, somente alguns objetos padrão permitem auditoria em nível de campo. Consulte Rastrear histórico de campos na página 663.

Trilha de auditoria de configuração
Os administradores também podem exibir uma a Trilha de auditoria de configuração, que registra quando são feitas modificações na configuração de sua organização. Consulte Monitorar alterações na configuração na página 660.

Criptografia da plataforma

Proteger seus dados com a criptografia da plataforma

Para colocar a criptografia de plataforma para trabalhar para sua organização, comece criando um segredo do locatário. Depois, especifique os campos e arquivos que deseja criptografar e defina usuários que podem gerar, fazer a rotação e arquivar as chaves de sua organização.

NESTA SEÇÃO:

1. Gerenciar segredos de locatário e chaves
   Com a criptografia da plataforma, você gerencia seu próprio segredo do locatário que é usado para derivar as chaves que protegem seus dados. Após criar um segredo do locatário exclusivo da sua organização, você pode girá-lo, arquivá-lo e compartilhar a responsabilidade por ele com outros usuários.
2. Criptografar campos
   Selecione os campos que deseja criptografar. Quando um campo é criptografado, seu valor aparece como asteriscos a usuários que não possuem a permissão para visualizá-lo.
3. Criptografar arquivos e anexos
   Criptografe arquivos e anexos usando criptografia de plataforma para proporcionar outra camada de proteção de dados. Quando a criptografia da plataforma está ativada, o corpo de cada arquivo ou anexo é criptografado quando carregado.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**. Disponível em **Developer** Edition sem custo para organizações criadas no Summer '15 e posteriores.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para gerenciar segredos de locatário:
- "Gerenciar chaves de criptografia"

4. Desativar a criptografia da plataforma

   Em algum momento, pode ser necessário desativar a criptografia de plataforma para campos, arquivos ou ambos. Quando você desativa a criptografia da plataforma, os dados criptografados não são descriptografados em massa, e qualquer funcionalidade que seja afetada pela criptografia não será restaurada. Entre em contato com a Salesforce caso precise de ajuda com isso.

Gerenciar segredos de locatário e chaves

Com a criptografia da plataforma, você gerencia seu próprio segredo do locatário que é usado para derivar as chaves que protegem seus dados. Após criar um segredo do locatário exclusivo da sua organização, você pode girá-lo, arquivá-lo e compartilhar a responsabilidade por ele com outros usuários.

Usuários autorizados geram segredos do locatário sob demanda na página Criptografia da plataforma. Desenvolvedores autorizados podem gerá-los codificando uma chamada para o objeto TenantSecret na API do Salesforce.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para gerenciar segredos de locatário:

- "Gerenciar chaves de criptografia"

As chaves de criptografia de dados nunca são compartilhadas nas organizações nem salvas em algum disco. Em vez disso, elas são derivadas sob demanda a partir de um segredo mestre e um segredo do locatário específico da organização, e depois armazenadas em cache em um servidor de aplicativos.

NESTA SEÇÃO:

1. Criar um segredo do locatário

   Crie um segredo do locatário da sua organização, depois autorize pessoas específicas a usá-lo para produzir uma nova chave de criptografia de dados.

2. Fazer rotação das chaves de criptografia de plataforma

   Rotação de chaves é o processo de geração de um novo segredo do locatário e arquivamento do que estava ativo anteriormente. Ao controlar o ciclo de vida dos segredos do locatário de sua organização, você controla o ciclo de vida das chaves de criptografia de dados derivados.

3. Exportar e importar um segredo do locatário

   Seu segredo do locatário é exclusivo da sua organização e dos dados específicos aos quais se aplica. A Salesforce recomenda que você exporte seu segredo do locatário para assegurar o acesso ininterrupto aos dados caso você precise recuperar o acesso aos dados relacionados.

4. Destruir um segredo do locatário

   Somente destrua segredos de locatário em casos extremos, quando o acesso a dados relacionados não é mais necessário. Seu segredo do locatário é exclusivo da sua organização e dos dados específicos aos quais se aplica. Quando um segredo do locatário é destruído, os dados relacionados ficam indisponíveis, a menos que você tenha exportado a chave anteriormente e, em seguida, importado a chave de volta para o Salesforce

CONSULTE TAMBÉM:

Permissões de usuário da criptografia da plataforma

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api.meta/api/sforce_api_objects_tenantsecret.htm

Voltar para o tópico pai

Permissões de usuário da criptografia da plataforma

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api.meta/api/sforce_api_objects_tenantsecret.htm

Voltar para o tópico pai

Criar um segredo do locatário

Crie um segredo do locatário da sua organização, depois autorize pessoas específicas a usá-lo para produzir uma nova chave de criptografia de dados.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para gerenciar segredos de locatário:
- "Gerenciar chaves de criptografia"

1. Crie seu segredo do locatário.
   a. Em Configuração, insira *Criptografia da plataforma* na caixa Busca rápida e selecione **Criptografia da plataforma**.
   b. Clique em **Criar segredo do locatário**.
2. Atribua a permissão "Gerenciar chaves de criptografia" para a pessoa em quem você confia para gerenciar segredos de locatário na sua organização.

   Você pode adicionar essa permissão a um perfil ou um conjunto de permissões: em Configuração, insira *Perfis* ou *Conjuntos de permissões* na caixa Busca rápida.

   Nota: Os administradores têm a permissão "Gerenciar chaves de criptografia" ativada por padrão.

Nota: Estas informações se aplicam à criptografia de plataforma e não à criptografia clássica.

CONSULTE TAMBÉM:

Conjuntos de Permissões
Perfis
Conjuntos de Permissões
Perfis

Fazer rotação das chaves de criptografia de plataforma

Rotação de chaves é o processo de geração de um novo segredo do locatário e arquivamento do que estava ativo anteriormente. Ao controlar o ciclo de vida dos segredos do locatário de sua organização, você controla o ciclo de vida das chaves de criptografia de dados derivados.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**. Disponível em **Developer** Edition sem custo para organizações criadas no Summer '15 e posteriores.

A rotação de sua chave é determinada pelas políticas de segurança da sua organização. É possível fazer a rotação do segredo do locatário uma vez a cada 24 horas em uma organização de produção e a cada quatro em um ambiente de sandbox. Os segredos mestres usados na função de derivação de chave passam por uma rotação em cada versão importante do Salesforce. Isso não afeta as chaves dos clientes nem os dados criptografados até que o segredo do locatário seja submetido a uma rotação.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para gerenciar segredos de locatário:
- "Gerenciar chaves de criptografia"

1. Verifique os status das chaves em sua organização em Configuração, inserindo *Criptografia da plataforma* na caixa Busca rápida e selecionando **Criptografia da plataforma**. As chaves podem ser ativadas, arquivadas ou destruídas.

   ATIVA
   Podem ser usadas para criptografar e descriptografar dados novos ou existentes.

   ARQUIVADA
   Não podem criptografar novos dados. Podem ser usadas para descriptografar dados criptografados anteriormente com essa chave quando ela estava ativa.

   DESTRUÍDA
   Não pode criptografar nem descriptografar dados. Os dados criptografados com essa chave quando estava ativa não podem mais ser descriptografados.

2. Em Configuração, insira *Criptografia da plataforma* na caixa Busca rápida e selecione **Criptografia da plataforma**.
3. Clique em **Gerar novo segredo do locatário**.
4. Se desejar recriptografar valores de campos existentes com um novo segredo do locatário gerado, edite e salve os campos criptografados usando o Data Loader ou outra ferramenta.

   Obtenha os dados para serem atualizados exportando os objetos por meio da API ou executando um relatório que inclui o ID do registro. Isso aciona o serviço de criptografia para criptografar novamente os dados existentes usando a chave mais nova.

Nota: Estas informações se aplicam à criptografia de plataforma e não à criptografia clássica.

Exportar e importar um segredo do locatário

Seu segredo do locatário é exclusivo da sua organização e dos dados específicos aos quais se aplica. A Salesforce recomenda que você exporte seu segredo do locatário para assegurar o acesso ininterrupto aos dados caso você precise recuperar o acesso aos dados relacionados.

1. Em Configuração, insira *Criptografia da plataforma* na caixa Busca rápida e selecione **Criptografia da plataforma**.
2. Na tabela que lista suas chaves, encontre o segredo do locatário que você deseja e clique em **Exportar**.
3. Confirme sua seleção na caixa de aviso e depois salve seu arquivo exportado.

   O nome do arquivo é `tenant-secret-org-<ID da organização>-ver-<número da versão do segredo do locatário>.txt`. Por exemplo, `tenant-secret-org-00DD00000007eTR-ver-1.txt`.
4. Observe a versão específica que você está exportando e atribua um nome significativo ao arquivo exportado. Armazene o arquivo em um local seguro caso você precise importá-lo de volta para sua organização.

   Nota: Seu segredo do locatário exportado é criptografado automaticamente.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**. Disponível em **Developer** Edition sem custo para organizações criadas no Summer '15 e posteriores.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para gerenciar segredos de locatário:
- "Gerenciar chaves de criptografia"

5. Para importar seu segredo do locatário novamente, clique em **Importar** > **Escolher arquivo** e selecione seu arquivo. Certifique-se de que você está importando a versão correta do segredo do locatário.

Nota: Estas informações se aplicam à criptografia de plataforma e não à criptografia clássica.

Destruir um segredo do locatário

Somente destrua segredos de locatário em casos extremos, quando o acesso a dados relacionados não é mais necessário. Seu segredo do locatário é exclusivo da sua organização e dos dados específicos aos quais se aplica. Quando um segredo do locatário é destruído, os dados relacionados ficam indisponíveis, a menos que você tenha exportado a chave anteriormente e, em seguida, importado a chave de volta para o Salesforce

Nota: Se você criar uma organização de sandbox a partir da sua organização de produção e, posteriormente, destruir o segredo do locatário em sua organização de sandbox, o segredo do locatário continuará a existir sem alteração na organização de produção.

1. Em Configuração, insira *Criptografia da plataforma* na caixa Busca rápida e selecione **Criptografia da plataforma**.
2. Na tabela que lista seus segredos de locatário, acesse a linha que contém o segredo que você deseja destruir e clique em **Destruir**.
3. Uma caixa de advertência é exibida. Se esse for o segredo do locatário que você quer destruir:
   a. Digite o texto conforme mostrado.
   b. Marque a caixa de seleção confirmando que está destruindo um segredo do locatário.
   c. Clique em **Destruir**.

Nota: Estas informações se aplicam à criptografia de plataforma e não à criptografia clássica.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**. Disponível em **Developer** Edition sem custo para organizações criadas no Summer '15 e posteriores.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para gerenciar segredos de locatário:
- "Gerenciar chaves de criptografia"

Criptografar campos

Selecione os campos que deseja criptografar. Quando um campo é criptografado, seu valor aparece como asteriscos a usuários que não possuem a permissão para visualizá-lo.

Dependendo do tamanho de sua organização, a ativação de um campo padrão para criptografia pode levar alguns minutos.

1. Certifique-se de que a sua organização tem uma chave de criptografia ativa. Se não tiver certeza, consulte o administrador.
2. Em Configuração, insira *Criptografia da plataforma* na caixa Busca rápida e selecione **Criptografia da plataforma**.
3. Selecione **Ativar campos padrão criptografados**.
4. Selecione **Editar**.
5. Selecione os campos para criptografar e salve suas configurações.

O serviço de validação de criptografia da plataforma automática é iniciado. Se qualquer uma das configurações da sua organização estiver bloqueando a criptografia, você receberá um email com instruções para corrigi-la.

Os valores dos campos são criptografados automaticamente somente em registros criados ou atualizados após a ativação da criptografia. A Salesforce recomenda atualizar os registros existentes para assegurar que seus valores de campo sejam criptografados. Por exemplo, se você criptografar o campo Descrição no objeto de caso, use o Data Loader para atualizar todos os registros de caso. Entre em contato com a Salesforce caso precise de ajuda com isso.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**. Disponível em **Developer** Edition sem custo para organizações criadas no Summer '15 e posteriores.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir a configuração:
- "Exibir configuração"

Para ativar campos criptografados:
- "Personalizar aplicativo"

Nota: Estas informações se aplicam à criptografia de plataforma e não à criptografia clássica.

CONSULTE TAMBÉM:

Quais campos eu posso criptografar?
Em alguns campos, a criptografia tem consequências que você pode não esperar
Data Loader
Validação automática para criptografia da plataforma
Voltar para o tópico pai
Quais campos eu posso criptografar?
Em alguns campos, a criptografia tem consequências que você pode não esperar
Data Loader
Validação automática para criptografia da plataforma
Voltar para o tópico pai

Criptografar arquivos e anexos

Criptografe arquivos e anexos usando criptografia de plataforma para proporcionar outra camada de proteção de dados. Quando a criptografia da plataforma está ativada, o corpo de cada arquivo ou anexo é criptografado quando carregado.

Nota: Antes de começar, certifique-se de que a sua organização tem uma chave de criptografia ativa; se não tiver certeza, consulte o administrador.

Você pode criptografar estes tipos de arquivos:

- Arquivos anexados a feeds.
- Arquivos anexados a registros.
- Arquivos nas guias Conteúdo, Bibliotecas e Arquivos (arquivos do Chatter, incluindo visualizações de arquivos e arquivos do Salesforce CRM Content).
- Arquivos gerenciados com o Salesforce Files Sync.
- Notes (Beta)

Alguns tipos de arquivos e anexos não podem ser criptografados:

- Grupo do Chatter e fotos de perfil
- Documentos
- Anexos de email

1. Em Configuração, insira *Criptografia da plataforma* na caixa Busca rápida e selecione **Criptografia da plataforma**.
2. Selecione **Ativar arquivos e anexos criptografados**.
3. Clique em **Configurar preferências**.

Importante: Usuários com acesso ao arquivo podem trabalhar normalmente com ele independentemente de suas permissões específicas de criptografia. Usuários que estiverem conectados à sua organização e têm acesso de leitura poderão pesquisar e visualizar o conteúdo do corpo.

Os usuários podem continuar a carregar arquivos e anexos de acordo com os limites de tamanho de arquivo usuais. Qualquer expansão do tamanhos de arquivo causada por criptografia não conta para esses limites.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**. Disponível em **Developer** Edition sem custo para organizações criadas no Summer '15 e posteriores.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

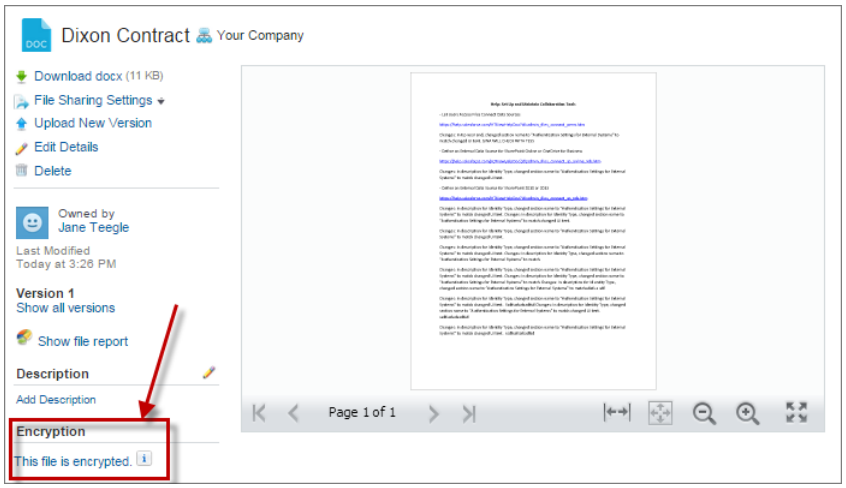
Para exibir a configuração:
- "Exibir configuração"

Para ativar campos criptografados:
- "Personalizar aplicativo"

Ativar a criptografia de arquivos e anexos afeta arquivos e anexos novos. Ela não criptografa automaticamente arquivos e anexos que já estavam no Salesforce. Para criptografar arquivos existentes, entre em contato com a Salesforce.

Para verificar se um arquivo ou anexo será criptografado, olhe pelo indicador de criptografia na página de detalhes do arquivo ou do anexo ou consulte o campo `isEncrypted` no objeto ContentVersion (para arquivos) ou no objeto Attachment (para anexos).

É dessa maneira que um arquivo aparece quando criptografado.



Nota: Estas informações se aplicam à criptografia de plataforma e não à criptografia clássica.

CONSULTE TAMBÉM:

- Validação automática para criptografia da plataforma
- Voltar para o tópico pai
- Validação automática para criptografia da plataforma
- Voltar para o tópico pai

Desativar a criptografia da plataforma

Em algum momento, pode ser necessário desativar a criptografia de plataforma para campos, arquivos ou ambos. Quando você desativa a criptografia da plataforma, os dados criptografados não são descriptografados em massa, e qualquer funcionalidade que seja afetada pela criptografia não será restaurada. Entre em contato com a Salesforce caso precise de ajuda com isso.

Por exemplo, pode ser necessário desativar a criptografia de um campo em que usuários sem a permissão "Exibir dados criptografados" podem ver dados não mascarados.

1. Em Configuração, insira *`Criptografia da plataforma`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Criptografia da plataforma**.
2. Limpe os campos que deseja tornar visíveis para usuários sem a permissão "Exibir dados criptografados".
3. Para desativar a criptografia de campo totalmente, desmarque **Ativar campos padrão criptografados**.
4. Para desativar a criptografia de arquivos, selecione **Desativar arquivos e anexos criptografados**.

As limitações e os comportamentos especiais que se aplicam a campos criptografados persistem após a desativação da criptografia. Os valores podem permanecer criptografados em repouso e mascarados em alguns locais. Todos os arquivos e anexos previamente criptografados permanecerão criptografados em repouso.

Os campos criptografados continuarão acessíveis após você desativar a criptografia enquanto a chave usada para criptografá-los não for destruída.

CONSULTE TAMBÉM:

Voltar para o tópico pai

Voltar para o tópico pai

Como a criptografia da plataforma funciona

A criptografia da plataforma fornece a seus dados toda uma nova camada de segurança enquanto preserva a funcionalidade essencial da plataforma. Os dados que você seleciona são criptografados em repouso usando um sistema de derivação de chave avançado. Você pode proteger os dados em um nível mais granular do que nunca. A criptografia da plataforma permite que sua empresa esteja em conformidade com as políticas de privacidade, requisitos de regulamentação e obrigações contratuais para gerenciar dados privados.

A criptografia de plataforma é baseada nas opções de criptografia de dados que a Salesforce oferece por padrão. Ela permite que você criptografe os dados armazenados em diversos campos padrão e personalizados e em arquivos e anexos. Dados são criptografados em repouso, não apenas quando transmitidos em uma rede; portanto, estão protegidos mesmo quando outras linhas de defesa estiverem comprometidas.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**. Disponível em **Developer** Edition sem custo para organizações criadas no Summer '15 e posteriores.

Criptografar arquivos, campos e anexos não surte efeito nos limites de armazenamento da sua organização.

Nota: Estas informações se aplicam à criptografia de plataforma e não à criptografia clássica.

NESTA SEÇÃO:

Práticas recomendadas da criptografia de plataforma

Separe um tempo para identificar as ameaças mais prováveis para sua organização. Isso o ajudará a distinguir dados que precisam de criptografia dos dados que não precisam, para que você possa criptografar apenas os que precisam. Certifique-se de que seu segredo do locatário e suas chaves tenham uma cópia de segurança e tenha cuidado com quem você permite que gerencie seus segredos e chaves.

Quais campos eu posso criptografar?

Você pode criptografar determinados campos nos objetos de conta, contato, caso e comentário de caso. Quando a criptografia da plataforma estiver ativada, usuários com a permissão "Exibir dados criptografados" poderão ver conteúdo de campos criptografados, mas usuários sem essa permissão visualizarão apenas valores mascarados (ou seja, os valores serão substituídos por um número fixo de asteriscos).

Terminologia da criptografia da plataforma

A criptografia possui seu próprio vocabulário especializado. Para obter o máximo dos seus recursos de criptografia da plataforma, é uma boa ideia familiarizar-se com os principais termos, como módulo de segurança de hardware, rotação-chave e segredo mestre.

O processo de criptografia da plataforma

Quando os usuários enviam dados, o servidor de aplicativos busca pela chave de criptografia de dados específicos da organização em seu cache. Se ela não estiver lá, o servidor do aplicativo receberá o segredo do locatário criptografado do banco de dados, autenticará no servidor de derivação da chave por um canal seguro e pedirá para o servidor de derivação derivar a chave. O serviço de criptografia criptografa os dados no servidor de aplicativos.

Validação automática para criptografia da plataforma

Quando você ativa a criptografia, o Salesforce verifica automaticamente possíveis efeitos colaterais e avisa você se alguma configuração existente puder oferecer um risco ao acesso aos dados ou à operação normal de sua organização do Salesforce. Por exemplo, a criptografia será bloqueada se você tentar criptografar campos usados nas regras de compartilhamento com base em critérios.

Permissões de usuário da criptografia da plataforma

Atribua permissões a seus usuários de acordo com seus papéis em relação à criptografia. Alguns usuários precisarão da permissão "Exibir dados criptografados". Alguns precisarão de outras combinações de permissões para selecionar dados para criptografia ou trabalhar com chaves de criptografia.

Criptografia de plataforma e implantação

Quando você implanta a criptografia da plataforma em sua organização com uma ferramenta como IDE do Force.com, Ferramenta de migração ou Workbench, o atributo de campo criptografado persiste. No entanto, se você implantar em organizações com diferentes configurações de criptografia, o efeito dependerá da ativação ou não da criptografia da plataforma na organização de destino.

Criptografia de plataforma e sandboxes

A atualização de um sandbox a partir de uma organização de produção cria uma cópia exata da organização de produção. Se a criptografia de plataforma estiver ativada na organização de produção, todas as configurações de criptografia serão copiadas, incluindo segredos de locatário criados na produção.

Qual é a diferença entre criptografia clássica e criptografia de plataforma?

A criptografia clássica permite que você proteja um tipo especial de campos de texto personalizados, que você cria para essa finalidade. Com a criptografia da plataforma, você pode criptografar uma variedade de campos padrão amplamente utilizados, junto com alguns campos personalizados e diversos tipos de arquivos. A criptografia de plataforma também suporta contas pessoais, casos, pesquisa, fluxo de trabalho, processos de aprovação e outros recursos-chave do Salesforce.

Práticas recomendadas da criptografia de plataforma

Separe um tempo para identificar as ameaças mais prováveis para sua organização. Isso o ajudará a distinguir dados que precisam de criptografia dos dados que não precisam, para que você possa criptografar apenas os que precisam. Certifique-se de que seu segredo do locatário e suas chaves tenham uma cópia de segurança e tenha cuidado com quem você permite que gerencie seus segredos e chaves.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**. Disponível em **Developer** Edition sem custo para organizações criadas no Summer '15 e posteriores.

NESTA SEÇÃO:

Práticas recomendadas: preparando-se para a criptografia de plataforma

Antes de entrar de cabeça na criptografia da plataforma, planeje sua estratégia de criptografia antes definindo um modelo de ameaça e classificando seus dados e seus usuários de acordo com ele. Prepare um processo para fazer backup de suas chaves e dados e certifique-se de que compreende o impacto da criptografia nas operações normais de sua organização.

Práticas recomendadas: Configurando a criptografia de plataforma

Quando você estiver implementando a criptografia da plataforma, não criptografe os dados que não precisam disso. Atribua permissões a funções de criptografia apenas para usuários que realmente precisam delas.

Práticas recomendadas: distribuindo a criptografia da plataforma para usuários

Teste seus aplicativos completamente antes de distribuí-los. Certifique-se de que seus usuários compreendem o valor da criptografia e seus possíveis efeitos em seu trabalho diário e conceda o acesso de login com moderação.

CONSULTE TAMBÉM:

Voltar para o tópico pai

Voltar para o tópico pai

Práticas recomendadas: preparando-se para a criptografia de plataforma

Antes de entrar de cabeça na criptografia da plataforma, planeje sua estratégia de criptografia antes definindo um modelo de ameaça e classificando seus dados e seus usuários de acordo com ele. Prepare um processo para fazer backup de suas chaves e dados e certifique-se de que compreende o impacto da criptografia nas operações normais de sua organização.

1. Defina um modelo de ameaça para sua organização.

   Realize um exercício de modelagem de ameaça formal para identificar as ameaças com maior probabilidade de afetar a sua organização. Use suas descobertas para criar um esquema de classificação de dados, que pode ajudá-lo a decidir quais dados criptografar.

2. Criptografe somente onde for necessário.
   - Nem todos os dados são sigilosos. Concentre-se nas informações que exijam criptografia para atender aos seus requisitos normativos, de segurança, de conformidade e de privacidade. Criptografar dados desnecessariamente afeta a funcionalidade e o desempenho.
   - Avalie seu esquema de classificação de dados logo no início e trabalhe com os interessados nos departamentos de TI , segurança, conformidade e negócios para definir os requisitos. Equilibre a funcionalidade crítica para os negócios com as medidas de segurança e proteção contra riscos e questione suas premissas periodicamente.

3. Crie uma estratégia logo no início para fazer backup e arquivar chaves e dados.

   Se seus segredos de locatário forem destruídos, reimporte-os para acessar seus dados. Você é responsável somente por garantir que seus dados e segredos do locatário tenham uma cópia de segurança armazenada em um local seguro. O Salesforce não pode ajudá-lo com segredos do locatário excluídos, destruídos ou armazenados incorretamente.

4. Entenda que a criptografia se aplica a todos os usuários, independentemente de suas permissões.
   - Você controla quem lê os valores de campo criptografados em texto simples usando a permissão "Exibir dados criptografados". No entanto, os dados armazenados nesses campos são criptografados em repouso, independentemente das permissões de usuário.
   - Limitações funcionais são impostas a usuários que interagem com dados criptografados. Considere se a criptografia pode ser aplicada a uma parte de seus usuários comerciais e como essa aplicação afeta outros usuários que interagem com os dados.

5. Leia as considerações sobre criptografia de plataforma e entenda as implicações para a sua organização.
   - Avalie o impacto das considerações em sua solução de negócios e implantação.
   - Teste a criptografia de plataforma em um ambiente de sandbox antes da implantação em um ambiente de produção.
   - Antes de ativar a criptografia, corrija quaisquer violações que descobrir. Por exemplo, a referência a campos criptografados em uma cláusula SOQL WHERE aciona uma violação. Da mesma forma, se você referenciar campos criptografados em uma cláusula SOQL ORDER BY, uma violação ocorrerá. Em ambos os casos, corrija a violação removendo as referências a campos criptografados.

6. Analise e teste os aplicativos do AppExchange antes da implantação.
   - Se você usar um aplicativo do AppExchange, teste como ele interage com dados criptografados em sua organização e avalie se sua funcionalidade é afetada.

- Se um aplicativo interagir com dados criptografados que estejam armazenados fora do Salesforce, investigue como e onde o processamento de dados ocorre e como as informações estão protegidas.
- Se suspeitar que a criptografia de plataforma possa afetar a funcionalidade de um aplicativo, peça ajuda ao fornecedor na avaliação. Também discuta quaisquer soluções personalizadas que devam ser compatíveis com a criptografia de plataforma.
- Os aplicativos do AppExchange construídos exclusivamente usando o Force.com herdam os recursos e limitações da criptografia de plataforma.

Nota: Estas informações se aplicam à criptografia de plataforma e não à criptografia clássica.

Práticas recomendadas: Configurando a criptografia de plataforma

Quando você estiver implementando a criptografia da plataforma, não criptografe os dados que não precisam disso. Atribua permissões a funções de criptografia apenas para usuários que realmente precisam delas.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**. Disponível em **Developer** Edition sem custo para organizações criadas no Summer '15 e posteriores.

1. A criptografia da plataforma não é uma ferramenta de autorização ou autenticação do usuário. Use as configurações de segurança no nível do campo, as configurações de layout da página e regras de validação, não a criptografia da plataforma, para controlar quais usuários podem ver quais dados. Certifique-se de que um usuário que recebeu inadvertidamente a permissão Exibir dados criptografados ainda veria apenas os dados adequados.

   Por padrão, qualquer usuário pode editar campos criptografados, mesmo que não tenha a permissão "Exibir dados criptografados".

2. Conceda a permissão de usuário "Gerenciar chaves de criptografia" somente a usuários autorizados.

   Usuários com a permissão "Gerenciar chaves de criptografia" podem gerar, exportar, importar e destruir chaves específicas da organização. Monitore regularmente as atividades de gerenciamento de chaves desses usuários com a trilha de auditoria de configuração.

3. Conceda a permissão de usuário "Exibir dados criptografados" somente a usuários autorizados.

   Conceda a permissão "Exibir dados criptografados" a usuários que precisem exibir campos criptografados em texto simples, incluindo usuários de integração que precisem ler dados confidenciais em texto simples. Arquivos criptografados ficam visíveis para todos os usuários que têm acesso aos arquivos, independentemente da permissão "Exibir dados criptografados".

4. Criptografe os dados existentes em massa.

   Dados de campos e arquivos existentes não são criptografados automaticamente quando você ativa a criptografia de plataforma. Para criptografar dados de campos existentes, atualize os registros associados aos dados de campos. Essa ação aciona a criptografia desses registros, fazendo os dados existentes serem criptografados em repouso. Para criptografar arquivos existentes, entre em contato com a Salesforce.

5. Evite criptografar dados de Moeda, Número, Data e Data/hora.

   Muitas vezes é possível manter dados privados, confidenciais ou regulados seguros sem criptografar os campos de `Moeda`, `Número`, `Data` e `Data/hora` associados. Criptografar esses campos pode ter consequências funcionais abrangentes na plataforma, como interrupções em relatórios de resumo de totalização, cronogramas de geração de relatórios e cálculos.

Nota: Estas informações se aplicam à criptografia de plataforma e não à criptografia clássica.

Práticas recomendadas: distribuindo a criptografia da plataforma para usuários

Teste seus aplicativos completamente antes de distribuí-los. Certifique-se de que seus usuários compreendem o valor da criptografia e seus possíveis efeitos em seu trabalho diário e conceda o acesso de login com moderação.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**. Disponível em **Developer** Edition sem custo para organizações criadas no Summer '15 e posteriores.

1. Informe seus usuários sobre o impacto da criptografia.

   Antes de ativar a criptografia de plataforma em um ambiente de produção, informe os usuários sobre como isso afeta sua solução de negócios. Por exemplo, compartilhe as informações descritas nas considerações sobre a criptografia de plataforma quando for relevante para seus processos de negócios.

2. Seja criterioso ao conceder acesso de login.

   Se um usuário com a permissão "Exibir dados criptografados" conceder acesso de login a outro usuário, o outro usuário poderá ver campos criptografados em texto simples.

3. Criptografe seus dados usando a chave mais recente.

   Quando você gera um novo segredo do locatário, os dados novos são criptografados usando essa chave. No entanto, os dados confidenciais existentes permanecem criptografados com as chaves anteriores. Nessa situação, a Salesforce recomenda enfaticamente recriptografar esses campos usando a chave mais recente. Entre em contato com a Salesforce para obter ajuda.

Nota: Estas informações se aplicam à criptografia de plataforma e não à criptografia clássica.

Quais campos eu posso criptografar?

Você pode criptografar determinados campos nos objetos de conta, contato, caso e comentário de caso. Quando a criptografia da plataforma estiver ativada, usuários com a permissão "Exibir dados criptografados" poderão ver conteúdo de campos criptografados, mas usuários sem essa permissão visualizarão apenas valores mascarados (ou seja, os valores serão substituídos por um número fixo de asteriscos).

Em qualquer caso, os campos funcionam normalmente em toda a interface de usuário do Salesforce, processos de negócios e APIs. (Há algumas exceções; por exemplo, os campos criptografados não podem ser classificados.)

Quando você ativa a criptografia, os valores de campo existentes não são criptografados imediatamente. Os valores são criptografados apenas quando são tocados. Entre em contato com a Salesforce para obter ajuda para criptografar dados existentes.

Campos padrão criptografados

Você pode criptografar o conteúdo destes tipos de campo padrão.

- No objeto Conta:
  - `Nome da conta`
- No objeto Contato:
  - `Email`
  - `Fax`
  - `Telefone residencial`
  - `Endereço de correspondência` (criptografa somente `Rua de correspondência` e `Cidade de correspondência`)
  - `Celular`

  - `Nome` (criptografa `Nome`, `Nome do meio` e `Sobrenome`)
  - `Outro telefone`
  - `Telefone`
- No objeto de caso:
  - `Assunto`
  - `Descrição`
- Nos comentários do caso:
  - `Corpo`

Campos personalizados criptografados

Você pode criptografar o conteúdo destes tipos de campo personalizado:

- Email
- Telefone
- Texto
- Área de texto
- Área de texto (longo)
- URL

Importante: Depois que um campo personalizado é criptografado, não é possível alterar o tipo de campo. Para campos de telefone e email personalizados, você também não pode alterar o formato do campo.

Não é possível usar campos personalizados atualmente ou previamente criptografados em campos de fórmula personalizados ou regras de compartilhamento baseadas em critérios.

Não é possível usar o Criador de esquema para criar um campo personalizado criptografado.

Alguns campos personalizados não podem ser criptografados:

- Campos que tenham os atributos `Exclusivo`, ou `ID externo`, ou que incluem esses atributos em campos personalizados previamente criptografados
- Campos que são usados em campos de fórmula personalizados
- Campos em objetos de dados externos

Nota: Estas informações se aplicam à criptografia de plataforma e não à criptografia clássica.

CONSULTE TAMBÉM:

Criptografar campos
Voltar para o tópico pai
Criptografar campos
Voltar para o tópico pai

Terminologia da criptografia da plataforma

A criptografia possui seu próprio vocabulário especializado. Para obter o máximo dos seus recursos de criptografia da plataforma, é uma boa ideia familiarizar-se com os principais termos, como módulo de segurança de hardware, rotação-chave e segredo mestre.

Criptografia de dados

O processo de aplicar uma função criptográfica a dados, que resulta em texto criptografado. O processo de criptografia de plataforma usa criptografia de chave simétrica e um algoritmo AES (Padrão de criptografia avançado) de 256 bits usando o modo CBC, enchimento PKCS5 e um vetor de inicialização (IV) randomizado de 128 bits para criptografar dados em nível de campo e arquivos armazenados na plataforma Salesforce. Tanto a criptografia como a descriptografia de dados ocorrem nos servidores de aplicativos.

Chaves de criptografia de dados

A criptografia de plataforma usa chaves de criptografia de dados para criptografar e descriptografar dados. As chaves de criptografia de dados são derivadas de um servidor de derivação de chaves usando material de chave dividido entre um segredo mestre por versão e um segredo do locatário específico da organização, que é armazenado criptografado no banco de dados como parte de sua organização. As chaves derivadas de 256 bits existem na memória até que sejam removidas do cache.

Dados criptografados em repouso

Dados que são criptografados quando armazenados em disco. O Salesforce suporta criptografia para campos armazenados no banco de dados, documentos armazenados em arquivos, bibliotecas de conteúdo e anexos e dados arquivados.

Gerenciamento de chaves de criptografia

Refere-se a todos os aspectos de gerenciamento de chaves, como criação de chave, processos e armazenamento. O gerenciamento de segredo do locatário é realizado por administradores ou usuários que têm a permissão "Gerenciar chaves de criptografia", ativada na Configuração, inserindo `Criptografia da plataforma` na caixa `Busca rápida` e selecionando **Criptografia de plataforma**.

Módulo de segurança de hardware (HSM)

Usado para fornecer processamento de criptografia, bem como gerenciamento de chaves para autenticação. A criptografia de plataforma usa HSMs para gerar e armazenar material de segredo e executar a função que deriva chaves de criptografia de dados usadas pelo serviço de criptografia para criptografar e descriptografar dados.

Vetor de inicialização (IV)

Uma sequência aleatória usada com uma chave para criptografar dados.

Função de derivação de chave (KDF)

Usa um gerador de número pseudoaleatórios e uma entrada, como uma senha, para derivar chaves. A criptografia de plataforma usa PBKDF2 (Função de derivação de chave baseada em senha 2) com HMAC-SHA-256.

Rotação de chave (segredo do locatário)

O processo de gerar um novo segredo do locatário e arquivar o que estava ativo anteriormente. Segredos de locatário ativos são usados para criptografia e descriptografia. Os arquivados são usados somente para descriptografia até que todos os dados tenham sido recriptografados usando o segredo do locatário novo e ativo.

HSM mestre

O HSM mestre consiste em um dispositivo USB usado para gerar segredos aleatórios seguros a cada versão do Salesforce. O HSM mestre é fisicamente isolado da rede de produção do Salesforce e armazenado de modo seguro em uma caixa de depósito segura de banco.

Segredo mestre

Usado em conjunto com o segredo do locatário e a função de derivação de chave para gerar uma chave de criptografia de dados derivada. O segredo mestre é atualizado a cada versão pelo Salesforce e criptografado usando a chave mestre de encapsulamento por versão, que é criptografada com a chave pública dos servidores de derivação para que possa ser armazenado criptografado no sistema de arquivos. Somente HSMs podem descriptografá-lo. *Nenhum funcionário da Salesforce tem acesso a essas chaves em texto claro.*

Chave mestre de encapsulamento

Uma chave simétrica é derivada e usada como uma chave mestre de encapsulamento, também conhecida como chave de encapsulamento de chaves, criptografando todas as chaves por versão e conjuntos de segredos.

Segredo do locatário

Um segredo específico da organização usado em conjunto com o segredo mestre e a função de derivação de chave para gerar uma chave de criptografia de dados derivada. Quando um administrador da organização faz a rotação de uma chave, um novo segredo do locatário é gerado. Para acessar o segredo do locatário por meio da API, consulte o objeto TenantSecret. *Nenhum funcionário da Salesforce tem acesso a essas chaves em texto claro.*

CONSULTE TAMBÉM:

Voltar para o tópico pai

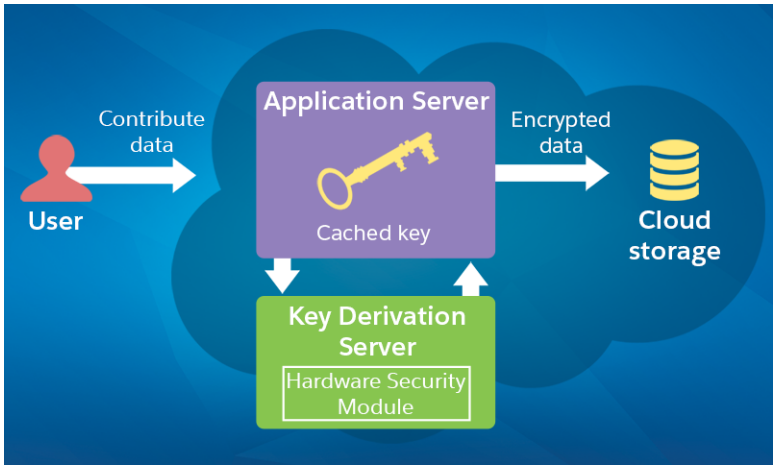
Voltar para o tópico pai

O processo de criptografia da plataforma

Quando os usuários enviam dados, o servidor de aplicativos busca pela chave de criptografia de dados específicos da organização em seu cache. Se ela não estiver lá, o servidor do aplicativo receberá o segredo do locatário criptografado do banco de dados, autenticará no servidor de derivação da chave por um canal seguro e pedirá para o servidor de derivação derivar a chave. O serviço de criptografia criptografa os dados no servidor de aplicativos.

O Salesforce gera de maneira segura os segredos do locatário e mestre usando os módulos de segurança do hardware (HSMs). A chave exclusiva é derivada usando PBKDF2, uma função de derivação de chave (KDF), com os segredos do locatário e mestre como entradas.

Fluxo do processo de criptografia da plataforma



1. Os dados são enviados ao servidor de aplicativos.
2. O servidor de aplicativos busca pela chave de criptografia de dados específicos da organização em seu cache.
3. Se a chave de criptografia de dados não estiver no cache:
   a. O servidor do aplicativo receberá o segredo do locatário criptografado do banco de dados e pedirá para o servidor de derivação derivar a chave.
   b. O servidor de derivação de chaves derivará a chave no módulo de segurança de hardware, usando o segredo mestre e o segredo do locatário e a enviará de volta para o servidor de aplicativos de modo seguro.
4. O serviço de criptografia criptografa os dados no servidor de aplicativos.
5. Os dados criptografados são armazenados.

O Salesforce gera um novo segredo mestre no início de cada versão.

CONSULTE TAMBÉM:

Voltar para o tópico pai

Voltar para o tópico pai

Validação automática para criptografia da plataforma

Quando você ativa a criptografia, o Salesforce verifica automaticamente possíveis efeitos colaterais e avisa você se alguma configuração existente puder oferecer um risco ao acesso aos dados ou à operação normal de sua organização do Salesforce. Por exemplo, a criptografia será bloqueada se você tentar criptografar campos usados nas regras de compartilhamento com base em critérios.

Os resultados da validação são retornados por email quando você usa a interface de usuário e são síncronos quando você usa a API.

Se o processo de validação fornecer uma mensagem de erro quando você ativa a criptografia da plataforma, pode ser possível usar essas informações para resolver o problema. Estes são os fatores que o serviço de validação verifica:

Erros

Se você usar...	Soluções sugeridas
Regras de compartilhamento baseadas em critérios	Os campos não podem ser usados em regras de compartilhamento baseadas em critérios.
Consultas SOQL	Campos criptografados não podem ser usados em certas partes de uma consulta SOQL.
Campos de fórmula	Campos de fórmula não podem fazer referência a campos criptografados.
Tabelas skinny	Campos usados em tabelas mínimas não podem ser criptografados, e campos criptografados não podem ser usados em tabelas mínimas.
Comunidades e portais	Se você criptografar campos padrão, não será possível ativar comunidades ou portais em sua organização. Se já houver comunidades ou portais ativados em sua organização, não será possível criptografar campos padrão.

Nota: Estas informações se aplicam à criptografia de plataforma e não à criptografia clássica.

CONSULTE TAMBÉM:

Criptografar campos

Criptografar arquivos e anexos

Voltar para o tópico pai

Criptografar campos

Criptografar arquivos e anexos

Voltar para o tópico pai

Permissões de usuário da criptografia da plataforma

Atribua permissões a seus usuários de acordo com seus papéis em relação à criptografia. Alguns usuários precisarão da permissão "Exibir dados criptografados". Alguns precisarão de outras combinações de permissões para selecionar dados para criptografia ou trabalhar com chaves de criptografia.

	Exibir dados criptografados	Gerenciar chaves de criptografia	Personalizar aplicativo	Exibir configuração
Exibir dados em campos criptografados	✔			
Exibir a página de configuração da criptografia de plataforma		✔	✔	✔
Editar a página de configuração da criptografia de plataforma, exceto o gerenciamento de chaves			✔	
Visualizar lista de segredos do locatário		✔	✔	✔
Gerar, destruir, exportar e importar segredos do locatário		✔		

A permissão "Exibir dados criptografados"

Como administrador, você decide quais usuários podem visualizar os valores não mascarados. Você faz isso concedendo a permissão "Exibir dados criptografados" em perfis ou conjuntos de permissões. Os administradores não obtêm a permissão automaticamente e perfis padrão não a incluem por padrão.

Dica:

Quando você possui a permissão "Exibir dados criptografados" e concede acesso de login a outros usuários, eles poderão ver valores de campo criptografados em texto simples. Para evitar expor dados confidenciais, clone seu perfil, remova a permissão "Exibir dados criptografados" do perfil clonado e atribua você mesmo ao perfil clonado; depois, conceda o acesse de login ao outro usuário.

Quando você concede ou revoga a permissão "Exibir dados criptografados", os usuários afetados não perceberão o efeito até que o banco de dados tenha sido atualizado.

Quando você ativa a criptografia, os valores de campo existentes não são criptografados imediatamente. Os valores são criptografados apenas quando são tocados.

Um arquivo criptografado é visível a todos os usuários que têm acesso a ele, independentemente da permissão "Exibir dados criptografados".

Os valores de campos criptografados não são mascarados e podem aparecer em texto simples para usuários sem a permissão "Exibir dados criptografados" em:

- Acionadores do Apex
- Ações rápidas
- Processos e funções de execução no contexto do sistema

Usuários sem a permissão "Exibir dados criptografados" poderão:

- Alterar o valor de um campo criptografado, a menos que a segurança em nível de campo esteja configurada para somente leitura.
- Ver campos criptografados em resultados de pesquisa, embora seus valores continuem mascarados.

Usuários sem a permissão "Exibir dados criptografados" não poderão:

- Editar campos de pesquisa criptografados necessários.
- Usar listas relacionadas do editor do Chatter.
- Usar a funcionalidade de cópia de endereço de correspondência para outro endereço em contatos.
- Escolher qual valor manter de dois registros de conta mesclados se o mesmo valor estiver criptografado em ambos. Nesse cenário, o Salesforce retém o valor do registro de conta mestre.

Quando o usuário em execução em um relatório ou painel tem a permissão "Exibir dados criptografados", os leitores do gráfico ou do painel do relatório que não têm a permissão "Exibir dados criptografados" ainda poderão ver os dados criptografados.

Quando usuários sem a permissão "Exibir dados criptografados" clonam um registro com campos criptografados que não são de pesquisa, os valores dos campos criptografados estão em branco no novo registro.

Quando um usuário que não tem a permissão "Exibir dados criptografados" clona um registro, os campos criptografados exibem dados mascarados.

Nota: Estas informações se aplicam à criptografia de plataforma e não à criptografia clássica.

CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciar segredos de locatário e chaves
Voltar para o tópico pai
Gerenciar segredos de locatário e chaves
Voltar para o tópico pai

Criptografia de plataforma e implantação

Quando você implanta a criptografia da plataforma em sua organização com uma ferramenta como IDE do Force.com, Ferramenta de migração ou Workbench, o atributo de campo criptografado persiste. No entanto, se você implantar em organizações com diferentes configurações de criptografia, o efeito dependerá da ativação ou não da criptografia da plataforma na organização de destino.

Você pode usar os conjuntos de alteração para implantar a criptografia da plataforma em campos personalizados. Independentemente do modo de implantação, o Salesforce verifica automaticamente para ver se a implementação viola as diretrizes da criptografia da plataforma.

Importante: Campos personalizados em pacotes não podem ser criptografados. Se você usar pacotes gerenciados ou não gerenciados na implantação, o atributo de campo Criptografado será ignorado.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**. Disponível em **Developer** Edition sem custo para organizações criadas no Summer '15 e posteriores.

Organização de origem	Organização de destino	Resultado
Criptografia de plataforma ativada	Criptografia de plataforma ativada	O atributo de campo Criptografado de origem indica a ativação
Criptografia de plataforma ativada	Criptografia de plataforma não ativada	O atributo de campo Criptografado é ignorado
Criptografia de plataforma não ativada	Criptografia de plataforma ativada	O atributo de campo Criptografado de destino indica a ativação

Nota: Estas informações se aplicam à criptografia de plataforma e não à criptografia clássica.

CONSULTE TAMBÉM:

Voltar para o tópico pai

Voltar para o tópico pai

Criptografia de plataforma e sandboxes

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**. Disponível em **Developer** Edition sem custo para organizações criadas no Summer '15 e posteriores.

A atualização de um sandbox a partir de uma organização de produção cria uma cópia exata da organização de produção. Se a criptografia de plataforma estiver ativada na organização de produção, todas as configurações de criptografia serão copiadas, incluindo segredos de locatário criados na produção.

Quando um sandbox é atualizado, as alterações do segredo do locatário são contidas na organização atual. Isso significa que, ao fazer a rotação ou destruir um segredo do locatário no sandbox, a organização de produção não é afetada.

Como uma prática recomendada, faça a rotação dos segredos de locatário nos sandboxes após uma atualização. A rotação assegura que a produção e o sandbox usem segredos de locatário diferentes. A destruição dos segredos de locatário em um sandbox inutiliza os dados criptografados nos casos de cópias parciais ou completas.

Nota: Estas informações se aplicam à criptografia de plataforma e não à criptografia clássica.

CONSULTE TAMBÉM:

Voltar para o tópico pai

Voltar para o tópico pai

Qual é a diferença entre criptografia clássica e criptografia de plataforma?

A criptografia clássica permite que você proteja um tipo especial de campos de texto personalizados, que você cria para essa finalidade. Com a criptografia da plataforma, você pode criptografar uma variedade de campos padrão amplamente utilizados, junto com alguns campos personalizados e diversos tipos de arquivos. A criptografia de plataforma também suporta contas pessoais, casos, pesquisa, fluxo de trabalho, processos de aprovação e outros recursos-chave do Salesforce.

Recurso	Criptografia clássica	Criptografia da plataforma
Preços	Incluída na licença de usuário básica	Taxa adicional aplicável
Criptografia em repouso	✔	✔
Solução nativa (nenhum hardware ou software é necessário)	✔	✔
Algoritmo de criptografia	Padrão de Criptografia Avançado (AES) de 128 bits	Padrão de Criptografia Avançado (AES) de 256 bits
Derivação de chave com base em HSM		✔
Permissão "Gerenciar chaves de criptografia"		✔

Recurso	Criptografia clássica	Criptografia da plataforma
Gerar, exportar, importar e destruir chaves	✔	✔
Conformidade com PCI-DSS L1	✔	
Tipo de campo de texto (criptografado)	Tipo de campo personalizado dedicado, limitado a 175 caracteres	✔
Mascaramento	✔	✔
Tipos e caracteres de máscara	✔	
A permissão "Exibir dados criptografados" é necessária para ler valores de campos criptografados	✔	✔
Os valores de modelo de email respeitam a permissão "Exibir dados criptografados"		✔
Campos padrão criptografados		✔
Anexos, arquivos e conteúdo criptografados		✔
Campos personalizados criptografados		✔
Criptografar os campos existentes de tipos de campos personalizados compatíveis		✔
Pesquisa (UI, pesquisa parcial, consultas, determinadas consultas de SOSL)		✔
Acesso da API	✔	✔
Disponível em regras de fluxo de trabalho e atualizações de campos de fluxo de trabalho		✔
Disponível em critérios de entrada de processo de aprovação e critérios de etapa de aprovação		✔

CONSULTE TAMBÉM:

Voltar para o tópico pai

Voltar para o tópico pai

Considerações da criptografia de plataforma

Você pode esperar uma excelente proteção dos dados ao usar a criptografia de plataforma, mas tenha estas considerações em mente antes de ativá-la.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**. Disponível em **Developer** Edition sem custo para organizações criadas no Summer '15 e posteriores.

NESTA SEÇÃO:

Alguns aplicativos não funcionam com dados criptografados
Dados criptografados em repouso não são suportados para uso em alguns conjuntos de recursos do Salesforce.

Em alguns campos, a criptografia tem consequências que você pode não esperar
Criptografar um determinado campo pode ter efeitos que você pode não esperar. Antes de decidir por criptografar um campo, certifique-se de que você sabe qual funcionalidade será afetada.

Considerações gerais de criptografia da plataforma
Estas considerações se aplicam a todos os dados criptografados usando criptografia de plataforma.

Alguns aplicativos não funcionam com dados criptografados

Dados criptografados em repouso não são suportados para uso em alguns conjuntos de recursos do Salesforce.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**. Disponível em **Developer** Edition sem custo para organizações criadas no Summer '15 e posteriores.

Esses aplicativos não suportam dados que estejam criptografados em repouso. Verifique essa página quanto a alterações na lista de aplicativos não suportados.

- Chatter Desktop
- Sistemas de integração telefonia-computador (CTI)
- Connect Offline, Salesforce para Outlook, Exchange Sync e aplicativo Salesforce para Outlook
- Data.com
- ExactTarget
- Componentes do Lightning
- Lightning Connect
- Live Agent
- Pardot
- Process Builder
- Salesforce Classic Mobile
- Salesforce para Salesforce
- Site.com
- Visual Workflows
- Wave
- Work.com

Nota: Estas informações se aplicam à criptografia de plataforma e não à criptografia clássica.

CONSULTE TAMBÉM:

Voltar para o tópico pai

Voltar para o tópico pai

Em alguns campos, a criptografia tem consequências que você pode não esperar

Criptografar um determinado campo pode ter efeitos que você pode não esperar. Antes de decidir por criptografar um campo, certifique-se de que você sabe qual funcionalidade será afetada.

Nota: Estas informações se aplicam à criptografia de plataforma e não à criptografia clássica.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**. Disponível em **Developer** Edition sem custo para organizações criadas no Summer '15 e posteriores.

Campo	Objeto	Efeito
Nome	Conta	O Exchange Sync retornará uma exceção ao sincronizar dados entre o servidor Microsoft Exchange da sua organização e o Salesforce.
Nome	Conta	Não é possível compartilhar contas organizações que estejam usando o Salesforce para Salesforce.
Nome	Contato	Os valores dos campos Saudação e Sufixo poderão aparecer mascarados aos usuários sem a permissão "Exibir dados criptografados", mesmo se os valores de campo não estiverem criptografados.
Nome	Contato	Usuários sem a permissão "Exibir dados criptografados" podem criar registros de oportunidade somente a partir de ações do editor do Chatter, listas relacionadas sobre páginas de detalhes e criação rápida.
Nome	Qualquer	Campos de pesquisa para o objeto são somente leitura. Eles não acionam regras de duplicação quando salvam um registro duplicado com um campo padrão criptografado.
Email	Contato	Email para o Salesforce não poderá receber emails recebidos.
Email	Contato	O Exchange Sync retornará uma exceção ao sincronizar dados entre o servidor Microsoft Exchange da sua organização e o Salesforce.
Campos personalizados de email	Qualquer	Valores de campo que contenham apenas caracteres ASCII são limitados a 70 caracteres. Se for esperado que usuários insiram valores não ASCII, a Salesforce recomenda criar regras de validação para impor esses limites.
Campos personalizados de telefone	Qualquer	Valores de campo que contenham apenas caracteres ASCII são limitados a 22 caracteres. Se for esperado que usuários

Campo	Objeto	Efeito
		insiram valores não ASCII, a Salesforce recomenda criar regras de validação para impor esses limites.

CONSULTE TAMBÉM:

Criptografar campos
Voltar para o tópico pai
Criptografar campos
Voltar para o tópico pai

Considerações gerais de criptografia da plataforma

Estas considerações se aplicam a todos os dados criptografados usando criptografia de plataforma.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**. Disponível em **Developer** Edition sem custo para organizações criadas no Summer '15 e posteriores.

Pesquisar

- Os arquivos de índice de pesquisa não são criptografados.
- Se você criptografar campos com um uma chave e depois destruir a chave, os termos de pesquisa correspondentes permanecerão no índice de pesquisa. No entanto, não será possível descriptografar os dados associados à chave destruída.

SOQL/SOSL

- Se você consultar dados criptografados, as strings inválidas retornarão um erro `INVALID_FIELD` em vez do `MALFORMED_QUERY` esperado.
- Campos criptografados não podem ser usados com as seguintes cláusulas e funções SOQL e SOSL:
  - Funções agregadas como MAX(), MIN() e COUNT_DISTINCT()
  - Cláusula WHERE
  - Cláusula GROUP BY
  - Cláusula ORDER BY
  - Consultas dinâmicas em uma classe do Apex

Dica: Pense se é possível substituir cláusulas SOQL/WHERE por consultas SOSL/FIND.

Contas pessoais, contatos e contas

Quando você criptografa determinados campos em uma conta pessoal, os campos equivalentes nos objetos de conta e contato também são criptografados, e vice-versa. Se você já criptografou campos de conta e ativar contas pessoais, os campos da conta pessoal adequados serão criptografados automaticamente. Isso se aplica aos campos a seguir:

- Nome da conta
- Nome do contato
- Endereço de correspondência
- Telefone
- Fax
- Celular
- Telefone residencial
- Outro telefone

- Email

Trilha de auditoria de campo

Se sua organização tiver a Trilha de auditoria de campo ativada, os dados arquivados anteriormente não serão criptografados se você ativar a criptografia de plataforma. Por exemplo, sua organização usa a trilha de auditoria de campo para definir uma política de retenção de histórico de dados de um campo de conta, como o campo de número de telefone. Depois de ativar a criptografia de plataforma, você ativa a criptografia nesse campo, e os dados de número de telefone na conta são criptografados. Os novos registros de número de telefone são criptografados ao serem criados, e as atualizações anteriores no campo de número de telefone armazenadas na lista relacionada Histórico da conta também são criptografadas. No entanto, os dados históricos de número de telefone já arquivados no objeto `FieldHistoryArchive` continuam a ser armazenados sem criptografia. Se a sua organização precisar criptografar dados arquivados anteriormente, entre em contato com a Salesforce.

Layouts de página

Se você visualizar um layout de página como um perfil sem a permissão "Exibir dados criptografados", os dados de amostra na visualização não serão mascarados. Em vez disso, os dados de amostra poderão estar em branco ou aparecer em texto simples.

Email

- Quando incluídos em modelos de email, os valores de campos criptografados aparecem em texto simples aos usuários com a permissão "Exibir dados criptografados". Caso contrário, se o destinatário verá texto simples ou dados mascarados será determinado pelas permissões de usuário em execução.
- Os usuários sem a permissão "Exibir dados criptografados" não poderão enviar solicitações Stay-in-Touch.

Histórico de atividades

Quando uma lista relacionada Histórico de atividades contiver referências para campos criptografados, esses campos são criptografados em seu contexto original, não na lista relacionada. A lista em si não é criptografada e valores não criptografados na lista são visíveis em texto simples.

REST API

Não é possível obter sugestões automáticas por meio da API REST quando um campo é criptografado.

Importação de dados

Você não pode usar o assistente de importação de dados para realizar uma correspondência usando relacionamentos mestre-detalhe ou registros de atualização que contenham campos criptografados. No entanto, você pode usá-lo para adicionar novos registros.

Relatórios

- Componentes do painel e gráficos de relatório que exibem valores de campo criptografados podem ser armazenados em cache no disco não criptografado.
- Não é possível agregar, classificar ou filtrar dados criptografados.

Geral

- Campos criptografados não podem ser usados em:
  - Regras de compartilhamento baseadas em critérios
  - Critérios de filtro para exibições de lista, relatórios e painéis
  - Portais: comunidades, cliente, autoatendimento e parceiro
  - Pesquisas de oportunidades semelhantes
  - Relacionamentos de pesquisa externa
  - Tabelas skinny
  - Critérios de filtro para ferramentas de gerenciamento de dados
- No aplicativo móvel Salesforce1, registros clonados pelos usuários sem a permissão "Exibir dados criptografados" exibem dados mascarados para campos criptografados.

- Usuários sem a permissão "Exibir dados criptografados" não podem criar registros que exijam um valor para um campo padrão criptografado.
- Usuários sem a permissão "Exibir dados criptografados" podem criar registros de contato e oportunidade somente a partir de ações do Chatter, listas relacionadas sobre páginas de detalhes de conta e criação rápida.

Nota: Estas informações se aplicam à criptografia de plataforma e não à criptografia clássica.

CONSULTE TAMBÉM:

Voltar para o tópico pai

Voltar para o tópico pai

Segurança da sessão

Depois de fazer login, o usuário estabelece uma sessão com a plataforma. Use a segurança da sessão para limitar a exposição à sua rede quando o usuário deixar o computador sozinho enquanto ainda estiver logado. Isso também limita o risco de ataques internos, como quando um funcionário tenta usar a sessão de outro funcionário.

Você pode controlar a janela de tempo de expiração da sessão para o login do usuário. A expiração da sessão lhe permite selecionar um tempo limite para as sessões dos usuários. O tempo limite padrão da sessão é de duas horas de inatividade. Quando o tempo limite da sessão for alcançado, os usuários serão avisados por uma caixa de diálogo, que lhes permitirá fazer logoff ou continuar trabalhando. Se eles não responderem a esse prompt, serão automaticamente desconectados.

Nota: Quando o usuário fecha a janela ou guia do navegador, o logoff da sessão do Salesforce não ocorre automaticamente. Verifique se os usuários estão cientes disso e peça que encerrem todas as sessões corretamente clicando em *Seu nome* > **Logout**.

Por padrão, o Salesforce usa TLS (Transporte Layer Security) e exige conexões seguras (HTTPS) para todas as comunicações. A configuração `Requer conexões seguras (HTTPS)` determina se TLS (HTTPS) é obrigatório para o acesso ao Salesforce, além de sites do Force.com, que ainda podem ser acessados usando HTTP. Se você pedir para a Salesforce desativar essa configuração e alterar o URL de `https://` para `http://`, você ainda poderá acessar o aplicativo. No entanto, é preciso que todas as sessões usem TLS, para haver mais segurança. Consulte Modificar configurações de segurança da sessão na página 496.

Você pode restringir o acesso a determinados tipos de recursos com base no nível de segurança associado ao método de autenticação (login) da sessão atual do usuário. Por padrão, cada método de login tem um dos dois níveis de segurança: Padrão ou Alta garantia. Você pode alterar o nível de segurança da sessão e definir políticas para que os recursos especificados estejam disponíveis apenas para usuários com um nível de Alta garantia. Para obter detalhes, veja Segurança em nível de sessão na página 499.

CONSULTE TAMBÉM:

Definição de intervalos de IP confiáveis para a sua organização

Modificar configurações de segurança da sessão

Você pode modificar a configuração de segurança da sessão para especificar o tipo de conexão, as configurações de tempo limite e muito mais.

1. Em Configuração, insira *Configurações de sessão* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de sessão**.
2. Personalize as configurações de segurança da sessão.

Campo	Descrição
Valor do tempo limite	Período após o qual o sistema efetua o logout de usuários inativos. Para os usuários do Portal, o tempo limite é de 10 minutos a 12 horas, mesmo que só possa ser configurado para, no mínimo, 15 minutos. Selecione um valor entre 15 minutos e 12 horas. Selecione um período de timeout mais curto se sua organização tiver informações confidenciais e você quiser impor uma segurança mais rígida. Nota: O valor de horário da última sessão ativa não é atualizado até a metade do período de tempo limite. Ou seja, se o tempo limite for 30 minutos, o sistema não verifica a atividade até terem decorrido 15 minutos. Por exemplo, se você atualizar um registro após 10 minutos, o valor de horário da última sessão ativa não será atualizado porque não houve atividade após 15 minutos. Você será desconectado em mais 20 minutos (total de 30 minutos) porque o horário da última sessão ativa não foi atualizado. Suponha que você atualize um registro após 20 minutos. Isso é 5 minutos após o tempo de verificação da última sessão ativa. O tempo limite é restaurado, e você tem mais 30 minutos antes de ser desconectado, para um total de 50 minutos.
Desativar o aviso popup de tempo limite da sessão	Determina se o sistema avisa os usuários inativos por uma mensagem de aviso de tempo limite. Os usuários são avisados 30 segundos antes do tempo limite, conforme especificado pelo Valor do tempo limite.
Forçar logout no tempo limite da sessão	Exige que quando o tempo limite da sessão de usuários inativos é atingido, as sessões atuais se tornem inválidas. O navegador atualiza e volta para a página de login. Para acessar a organização, o usuário deve fazer login novamente.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

A configuração Bloquear sessões para o endereço IP do qual elas se originam está disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Todas as outras configurações disponíveis em: Edições **Personal**, **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para modificar as configurações de segurança da sessão:

- "Personalizar aplicativo"

Campo	Descrição
	Nota: *Não* selecione `Desativar o aviso pop-up de tempo limite da sessão` ao ativar essa opção.
`Bloquear sessões para o endereço IP do qual elas se originam`	Determina se as sessões do usuário serão bloqueadas de acordo com o endereço IP de onde o login é feito, ajudando a impedir que pessoas não autorizadas invadam uma sessão válida. Nota: Essa opção pode inibir vários aplicativos e dispositivos móveis.
`Bloquear sessões para o domínio em que foram usadas pela primeira vez`	Associa a sessão de UI atual de um usuário, como um usuário de comunidade, a um domínio específico, para evitar o uso não autorizado do ID de sessão em outro domínio. Essa preferência é ativada por padrão para as organizações criadas após o lançamento da versão Spring '15 ou posterior.
`Requer conexões seguras (https)`	Determina se HTTPS é exigido para logins e acesso ao Salesforce, além de sites do Force.com, que ainda podem ser acessados usando HTTP. Essa opção é ativada por padrão por razões de segurança. Nota: A página Redefinir senhas para os usuários pode ser acessada apenas usando HTTPS.
`Forçar novo logon após logon como usuário`	Determina se um administrador que está logado como outro usuário é retornado à sessão anterior após fazer logout como usuário secundário. Se a opção estiver ativada, o administrador deverá efetuar logon novamente para continuar a usar o Salesforce após fazer logoff como o usuário. Caso contrário, o administrador voltará para a sessão original após fazer logoff como o usuário. Essa opção é ativada por padrão em novas organizações a partir da Versão Summer '14.
`Exigir o atributo HttpOnly`	Restringe o acesso ao cookie de ID da sessão. Um cookie com o atributo HttpOnly não pode ser acessado por outros métodos que não HTTP, como pelas chamadas de JavaScript. Nota: Se você tiver um aplicativo personalizado ou empacotado que usa JavaScript para acessar cookies de ID de sessão, a opção `Exigir o atributo HttpOnly` quebra o aplicativo, pois nega a ele o acesso ao cookie. Se `Exigir o atributo HttpOnly` é selecionado, a janela de depuração Kit de ferramentas do AJAX não fica disponível.
`Usar solicitações POST para sessões de vários domínios`	Configura a organização para enviar informações de sessão usando uma solicitação POST em vez de uma solicitação GET para intercâmbios entre domínios. Por exemplo, quando um usuário está usando uma página do Visualforce. Nesse contexto, as solicitações POST são mais seguras que as solicitações GET, porque mantêm as informações de sessão no corpo da

Campo	Descrição
	solicitação. No entanto, se você ativar essa configuração, conteúdo integrado de outro domínio, como: `<img src="https://acme.force.com/pic.jpg"/>` poderá não ser exibido.
`Impor intervalos de IP de login em todas as solicitações`	Restringe os endereços IP a partir dos quais os usuários podem acessar o Salesforce a apenas os endereços IP definidos em Intervalos de IP para fazer login. Se essa opção estiver ativada, os intervalos de IP para fazer login serão impostos em cada solicitação de página, inclusive nas solicitações de aplicativos clientes. Se essa preferência não estiver ativada, os intervalos de IP para fazer login serão impostos somente quando um usuário efetuar login. Essa opção afeta todos os perfis de usuário que têm restrições de IP de login.
`Ativar cache e preenchimento automático de senhas na página de login`	Permite que o navegador do usuário para armazene nomes de usuário. Se estiver ativado, após um login inicial, os nomes de usuário serão preenchidos automaticamente no campo `Nome de usuário` na página de login. Esta preferência é selecionada, e o cache e o preenchimento automático são ativados como padrão.
`Ativar o método SMS de confirmação de identidade`	Permite que os usuários recebam um PIN via SMS uma única vez. Se essa opção é selecionada, os administradores ou usuários devem verificar seu número de telefone celular antes de aproveitar esse recurso. Esta configuração é selecionada por padrão para todas as organizações.
`Exigir tokens de segurança para logins de API a partir de chamadas (API versão 31.0 e anterior)`	Exige o uso de tokens de segurança para logins de API a partir de chamadas, como chamadas Apex ou chamadas usando o proxy AJAX, na API versão 31.0 e anterior. Na versão de API 32.0 e posterior, os tokens de segurança são exigidos por padrão.
`Intervalos de IP para fazer login` (para edições Contact Manager, Group e Professional)	Especifica um intervalo de endereços IP a partir dos quais os usuários devem se conectar (inclusive); caso contrário, o login falhará. Para especificar um intervalo, clique em **Novo** e insira o Endereço IP de início e o Endereço IP final para definir o intervalo, que inclui os valores inicial e final. Esse campo não está disponível nas edições Enterprise, Unlimited, Performance e Developer. Nessas edições, você pode especificar um Intervalo de IP para fazer login nas configurações de perfil de usuário.
`Ativar proteção contra clickjack para páginas de configuração`	Protege contra ataques de clickjack em páginas de configuração do Salesforce. Clickjacking também é conhecido como ataque de reparação de interface com o usuário. (As páginas de configuração estão disponíveis no menu Configuração.)
`Ativar proteção contra clickjack para páginas do Salesforce não relacionadas à instalação`	Protege contra ataques de clickjack em páginas do Salesforce não relacionadas à instalação. Clickjacking também é conhecido como ataque de reparação de interface com o usuário. As páginas de configuração já incluem proteção contra ataques de clickjack. (As páginas de configuração estão disponíveis a partir do menu Configuração.) Esta configuração é selecionada por padrão para todas as organizações.

Campo	Descrição
`Ativar proteção contra clickjack para páginas de cliente do Visualforce com cabeçalhos padrão`	Protege contra ataques de clickjack nas páginas do Visualforce com os cabeçalhos ativados. Clickjacking também é conhecido como ataque de reparação de interface com o usuário. Cuidado: Se você usa páginas do Visualforce personalizadas dentro de um frame ou iframe, talvez veja uma página em branco ou a página pode ser exibida sem o frame. Por exemplo, as páginas do Visualforce em um layout de página não funcionam quando a proteção contra clickjack está ativada.
`Protege contra ataques de clickjack em páginas de cliente do Visualforce com cabeçalhos desativados`	Protege contra ataques de clickjack nas páginas do Visualforce com cabeçalhos desativados ao definir `showHeader="false"` na página. Clickjacking também é conhecido como ataque de reparação de interface com o usuário. Cuidado: Se você usa páginas do Visualforce personalizadas dentro de um frame ou iframe, talvez veja uma página em branco ou a página pode ser exibida sem o frame. Por exemplo, as páginas do Visualforce em um layout de página não funcionam quando a proteção contra clickjack está ativada.
`Ativar proteção CSRF em solicitações GET em páginas não relacionadas à configuração`	Protege contra ataques de Cross Site Request Forgery (CSRF) modificando as páginas não relacionadas à configuração para incluir uma string aleatória de caracteres nos parâmetros do URL ou como um campo de formulário oculto. Com cada solicitação GET e POST, o aplicativo verifica a validade dessa string de caracteres e não executa o comando, a não ser que o valor encontrado corresponda ao valor esperado. Esta configuração é selecionada por padrão para todas as organizações.
`Ativar proteção CSRF em solicitações POST em páginas não relacionadas à configuração`	
`URL de logoff`	Redireciona os usuários a uma página específica depois que eles fazem logout do Salesforce; por exemplo: a página de um provedor de autenticação ou uma página com identidade visual personalizada. Esse URL é usado somente se nenhum URL de logout é especificado no provedor de identidade, login único do SAML ou nas configurações do provedor de autenticação externa. Se nenhum valor de `URL de logout` é especificado, o padrão é `https://login.salesforce.com`, a menos que MyDomain esteja ativado. Se Meu domínio está ativado, o padrão é `https://customdomain.my.salesforce.com`.

3. Clique em **Salvar**.

Níveis de segurança da sessão

Você pode restringir o acesso a determinados tipos de recursos com base no nível de segurança associado ao método de autenticação (login) da sessão atual do usuário. Por padrão, cada método de login tem um dos dois níveis de segurança: Padrão ou Alta garantia. Você pode alterar o nível de segurança da sessão e definir políticas para que os recursos especificados estejam disponíveis apenas para usuários com um nível de Alta garantia.

Os seguintes níveis de segurança são atribuídos, por padrão, aos diferentes métodos de autenticação.

- Nome de usuário e senha — padrão
- Autenticação delegada — padrão
- Autenticação por dois fatores — alta garantia
- Provedor de autenticação — padrão
- SAML — padrão

> Nota: O nível de segurança para uma sessão de SAML também pode ser especificado usando o atributo `SessionLevel` da declaração SAML enviada pelo provedor de identidade. O atributo pode ter um destes dois valores: `STANDARD` ou `HIGH_ASSURANCE`.

Para alterar o nível de segurança associado a um método de login:

1. Em Configuração, insira *`Configurações de sessão`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações de sessão**.
2. Sob Níveis de segurança de sessão, selecione o método de login.
3. Clique na seta **Adicionar** ou **Remover** para movê-lo para a categoria adequada.

Atualmente, os únicos recursos que usam a segurança no nível de sessão são relatórios e painéis em Relatórios e painéis do Salesforce e aplicativos conectados. Você pode definir as políticas que exigem Alta garantia nesses tipos de recursos e especificar uma ação para tomar caso a sessão usada para acessar o recurso não seja de Alta garantia. As ações suportadas são:

- Bloquear — bloqueia o acesso ao recurso mostrando um erro de privilégios insuficientes.
- Elevar nível da sessão — redireciona o usuário para realizar autenticação de dois fatores. Quando o usuário autenticar com êxito, ele poderá acessar o recurso. No caso de relatórios e painéis, você pode aplicar essa ação quando os usuários acessam relatórios ou painéis, ou apenas quando exportam e imprimem relatórios.

> Cuidado: Elevar o nível da sessão para alta garantia redirecionando o usuário para realizar autenticação de dois fatores não é uma ação com suporte no Lightning Experience. Se sua organização tiver o Lightning Experience ativado e você definir uma política que requer uma sessão de alta garantia para acessar relatórios e painéis, os usuários do Lightning Experience com uma sessão de garantia padrão serão bloqueados de relatórios e painéis. Além disso, eles não verão os ícones desses recursos no menu de navegação. Como opção, os usuários com uma sessão de garantia padrão podem efetuar logout e login novamente usando um método de autenticação definido como alta garantia por sua organização. Eles terão acesso, então, a relatórios e painéis. Como alternativa, eles podem alternar para o Salesforce Classic quando forem solicitados a elevar o nível de sessão ao tentarem acessar relatórios e painéis.

Para configurar a política necessária de Alta garantia para acessar um aplicativo conectado:

1. Em Configuração, insira *`Aplicativos conectados`* na caixa `Busca rápida` e selecione a opção de gerenciamento de aplicativos conectados.
2. Clique em **Editar** ao lado do aplicativo conectado.
3. Selecione **Sessão de alta garantia exigida**.
4. Selecione uma das ações apresentadas.
5. Clique em **Salvar**.

Para configurar a política necessária de Alta garantia para acessar relatórios e painéis:

1. Em Configuração, insira *`Políticas de acesso`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Políticas de acesso**.
2. Selecione **Sessão de alta garantia exigida**.
3. Selecione uma das ações apresentadas.
4. Clique em **Salvar**.

Os níveis de sessão não têm impacto sobre os recursos no aplicativo, a não ser nos aplicativos conectados, relatórios e painéis para os quais as políticas de segurança explícitas foram definidas.

CONSULTE TAMBÉM:

Segurança da sessão

Definição de intervalos de IP confiáveis para a sua organização

Os Intervalos de IP confiáveis definem uma lista de endereços IP por meio dos quais os usuários possam fazer login sem receber um desafio para verificar sua identidade, como um código enviado ao celular.

Para ajudar a evitar o acesso não autorizado a dados da organização, é possível especificar uma lista de endereços IP a partir dos quais os usuários possam fazer login sem receber um desafio de login. No entanto, isso não restringe o acesso inteiramente aos usuários fora do intervalo de IP confiável. Após esses usuários realizarem o desafio de login (que consiste geralmente em inserir um código enviado ao celular ou endereço de email), eles podem efetuar login.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir o acesso à rede:
- "Desafio de login ativado"

Para alterar o acesso à rede:
- "Gerenciar endereços IP"

1. Na Configuração, insira *`Acesso de rede`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Acesso de rede**.
2. Clique em **Novo**.
3. Insira um endereço IP válido no campo `Endereço IP de início` e um endereço IP superior no campo `Endereço IP de término`.

   Os endereços de início e de término definem o intervalo de endereços IP permitidos para o login dos usuários, inclusive. Para permitir logins de um único endereço IP, insira o mesmo endereço nos dois campos. Por exemplo, para permitir logins apenas de 125.12.3.0, insira 125.12.3.0 como os endereços inicial e final.

   Os endereços de IP inicial e final devem estar em um intervalo de IPv4 e incluir mais de 33.554.432 endereços (2^{25}, um bloco /7 CIDR).
4. Se desejar, insira uma descrição para o intervalo. Por exemplo, se você mantiver vários intervalos, insira detalhes sobre a parte da sua rede que corresponde a esse intervalo.
5. Clique em **Salvar**.

Nota: Para organizações que foram ativadas antes de dezembro de 2007, o Salesforce preencheu automaticamente a lista de endereços de IP confiáveis de sua organização em dezembro de 2007, quando esse recurso foi introduzido. Os endereços IP dos quais usuários confiáveis já acessaram o Salesforce durante os últimos seis meses foram adicionados.

CONSULTE TAMBÉM:

Segurança da sessão

Configurando restrições de login

Informações de sessão de usuário

A página Informações de sessão de usuário ajuda a monitorar e proteger a sua organização mostrando as sessões ativas e detalhes das sessões na sua organização. Você pode criar exibições de lista personalizadas, exibir detalhes de um usuário associado a uma sessão específica e encerrar facilmente as sessões suspeitas. Não administradores podem ver suas próprias informações de sessão, ao passo que os administradores podem ver todas as sessões de usuários em uma organização.

Quando você finaliza manualmente a sessão de um usuário clicando no botão **Remover**, o usuário deve efetuar login novamente na organização.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

A tabela a seguir contém informações sobre os campos que podem ser exibidos nessa página. Devido à natureza da tecnologia de geolocalização, a precisão dos campos de geolocalização (por exemplo, país, cidade, CEP) pode variar.

Campo	Descrição
Cidade	A cidade na qual o endereço IP do usuário está fisicamente localizado. Este valor não é localizado.
País	O país no qual o endereço IP do usuário está fisicamente localizado. Este valor não é localizado.
Código de país	O código ISO 3166 do país em que o endereço IP do usuário está fisicamente localizado. Este valor não é localizado. Para obter mais informações, consulte Códigos de países - ISO 3166.
Criado	O carimbo de data/hora do início da sessão.
Latitude	A latitude em que o endereço IP do usuário está fisicamente localizado.
Local	A localização aproximada do endereço IP a partir do qual o usuário efetuou login. Para mostrar mais informações geográficas, como cidade aproximada e código postal, crie uma exibição personalizada que inclua esses campos. Este valor não é localizado.
Longitude	A longitude em que o endereço IP do usuário está fisicamente localizado.
Tipo de login	O tipo de login associado à sessão. Aplicativo, SAML e Portal são alguns tipos de login.
ID da sessão pai	Se uma sessão tiver um pai, esse é o ID exclusivo do pai.
CEP	O código postal no qual o endereço IP do usuário está fisicamente localizado. Este valor não é localizado.
ID da sessão	O ID exclusivo da sessão.
Tipo de sessão	O tipo de sessão em que o usuário efetuou login. Por exemplo: UI, Conteúdo, API e Visualforce são tipos comuns.
IP de origem	O endereço IP associado à sessão.
Subdivisão	O nome da subdivisão em que o endereço IP do usuário está fisicamente localizado. Este valor não é localizado.
Tipo de usuário	O tipo de perfil associado à sessão.
Nome do usuário	O nome de usuário usado durante o login na sessão. Para exibir a página de perfil do usuário, clique no nome de usuário.

Campo	Descrição
Atualizado	O carimbo de data/hora da última atualização da sessão por atividade. Por exemplo, durante uma sessão de UI, os usuários realizam alterações frequentes em registros e outros dados conforme trabalham. A cada alteração, os carimbos de data/hora de `Atualizado` e `Válido até` são atualizados.
Válido até	Se você não encerrar a sessão manualmente, o carimbo de data/hora de quando a sessão expira automaticamente.

CONSULTE TAMBÉM:

- Visão geral da autenticação do usuário
- Entendendo os tipos de sessão

Entendendo os tipos de sessão

Saiba mais sobre os tipos de sessão na página Informações de sessão do usuário para ajudar a monitorar e proteger a sua organização.

É possível exibir o tipo de sessão de um usuário específico na página Informações de sessão do usuário. Para acessar a página, em Configuração, insira *`Gerenciamento de sessão`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Gerenciamento de sessão**.

Os tipos de sessão indicam o tipo de sessão que o usuário está utilizando para acessar uma organização. Os tipos de sessão podem ser persistentes ou temporários e acessados por meio da interface do usuário, da API ou de outros métodos, como um processo de autenticação OAuth.

A tabela a seguir descreve os tipos de sessão.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

Tipo de sessão	Descrição
API	Criada ao acessar uma organização por meio da API.
APIOnlyUser	Criada para ativar uma redefinição de senha na interface do usuário, no caso de usuários somente de API.
Redes do Chatter	Criadas ao usar redes ou comunidades do Chatter.
ChatterNetworksAPIOnly	Criado ao usar a API de redes do Chatter ou comunidades do Chatter.
Conteúdo	Criado ao fornecer o conteúdo carregado pelo usuário.
OauthApprovalUI	Uma sessão que permite apenas o acesso à página de aprovação do OAuth.
Oauth2	Criado por meio de fluxos do OAuth. Por exemplo, se você usa a autenticação OAuth em um aplicativo conectado, esse tipo de sessão é criado.
SiteStudio	Criado ao usar a interface de usuário do Sites Studio.
SitePreview	Uma sessão que é iniciada quando um aplicativo interno de tela é chamado. Sempre será uma sessão filho com uma sessão pai da UI.
SubstituteUser	Uma sessão criada quando um usuário faz login por meio de outro usuário. Por exemplo, se um administrador faz login como outro usuário, é criada uma sessão SubstituteUser.

Tipo de sessão	Descrição
TempContentExchange	Uma sessão temporária de interface do usuário para alternar para o domínio do conteúdo, como a interface do usuário na qual os usuários digitam as credenciais.
TempOauthAccessTokenFrontdoor	Uma sessão temporária por meio do fluxo de declaração do token de acesso do OAuth que não pode ser atualizado e deve ser mapeado para um tipo de sessão regular.
TempVisualforceExchange	Uma sessão temporária para alternar para o domínio do Visualforce.
TempUIFrontdoor	Uma sessão temporária que não pode ser atualizada e deve ser mapeada para um tipo de sessão regular.
UI	Criado ao utilizar uma página de interface do usuário.
UserSite	Iniciado quando um aplicativo de tela é chamado. Sempre uma sessão filho com uma sessão pai da UI.
Visualforce	Criado por meio de uma página do Visualforce.
WDC_API	Uma sessão que usa a API do Work.com. É sempre uma sessão filha e não pode ser usada na interface de usuário.

CONSULTE TAMBÉM:

- Visão geral da autenticação do usuário
- Informações de sessão de usuário

Ativação de segurança

Ativações de confirmação de identidade

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

As ativações de confirmação da identidade rastreiam o endereço IP do dispositivo ativado e as informações do navegador do cliente.

A confirmação de identidade é utilizada para verificar as identidades dos usuários provenientes de dispositivos desconhecidos. Ela adiciona uma camada extra de segurança acima dos recursos de autenticação. Quando um usuário vem de um dispositivo desconhecido com um novo endereço IP, é solicitado que ele confirme sua identidade usando o método de verificação de mais alta prioridade disponível. Na ordem de prioridade, os métodos são:

1. Código de verificação gerado por um aplicativo autenticador móvel conectado à conta do usuário
2. Código de verificação enviado por SMS ao telefone móvel verificado do usuário
3. Código de verificação enviado por email ao endereço de email do usuário

Depois que o usuário insere o código e conclui a confirmação de identidade, o dispositivo (e o navegador do cliente) é considerado ativado.

Na página de Ativações, na Configuração, os administradores e usuários finais do Salesforce podem ver os endereços IP e navegadores do cliente que foram ativados para uma organização. Os administradores podem revogar o status de ativação de determinada combinação de dispositivo/navegador do usuário.

Para os administradores do Salesforce, a página de Ativações na Configuração fornece informações sobre todos os endereços IP de dispositivos ativados e sobre o navegador do cliente para todos os usuários em sua organização. Os administradores podem revogar o status de ativação para um, vários ou todos os usuários e filtrar por critérios específicos, como nome de usuário ou IP de login, para determinar quais dispositivos ativados revogar.

Por exemplo, um usuário pode ter informado ao administrador do Salesforce que seu dispositivo foi perdido, mas recebeu um novo dispositivo e ainda precisa de acesso à organização. O administrador do Salesforce pode revogar o status de ativação do dispositivo perdido e do navegador do cliente, efetivamente eliminando do banco de dados o endereço IP e as informações do navegador. Qualquer pessoa que tentar acessar a organização a partir desse dispositivo revogado será solicitada a realizar a confirmação de identidade, adicionando uma camada necessária de segurança e assegurando ao mesmo tempo que os usuários se mantenham produtivos.

Para os usuários, a página Ativações fornece informações sobre seus endereços IP de dispositivos ativados e sobre o navegador do cliente. Os usuários finais podem revogar o status de ativação apenas para seus próprios endereços IP de dispositivos ativados e navegadores do cliente.

Por exemplo, um usuário efetua login em sua organização, observa seus dispositivos ativados na página Ativações e percebe que há vários dispositivos ativados. O usuário só efetuou login a partir do laptop de trabalho e não reconhece os endereços IP, de modo que revoga imediatamente o status de ativação desses dispositivos. Visto que é solicitado que o usuário forneça confirmação de identidade por meio de SMS para seu dispositivo móvel, qualquer um que tentar efetuar login na organização a partir de um desses dispositivos desconhecidos falhará na confirmação de identidade. O usuário pode, então, denunciar a potencial falha de segurança.

CONSULTE TAMBÉM:

Usar ativações de confirmação da identidade

Usar ativações de confirmação da identidade

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

Use as ativações de confirmação da identidade para verificar e revogar o status de ativação de usuários.

Para ver todos os IPs de login atualmente ativados e os navegadores, em Configuração, insira *Ativações* na caixa `Busca rápida` e selecione **Ativações**. Observe a seção IP de login ativado para IPs de login ou role até a seção Navegadores clientes ativados para ver os navegadores. As entradas mais antigas aparecem no topo da lista.

Os administradores podem revogar o status de ativação de um ou mais usuários e endereços de dispositivos, ou de um ou mais navegadores, marcando suas entradas, clicando em **Remover** e confirmando a ação. Um usuário pode exibir e revogar apenas seus próprios endereços IP de dispositivos ativados e navegadores. A um usuário desativado é solicitada confirmação de identidade na sua próxima tentativa de login. É preciso revogar as informações de IP do login e do navegador do cliente a fim de acionar uma verificação de identidade.

É possível criar modos de exibição personalizados de IPs de login ativados ou navegadores do cliente ativados clicando em **Criar novo modo de exibição** e dando um nome ao modo de exibição, selecionando os critérios de filtro e os campos a exibir e especificando a visibilidade.

CONSULTE TAMBÉM:

Ativações de confirmação de identidade

Segurança do usuário

Visão geral da autenticação do usuário

O Salesforce fornece a cada usuário de sua organização um nome de usuário e uma senha exclusivos que devem ser inseridos todas as vezes que o usuário fizer login. O Salesforce emite um cookie da sessão somente para registrar as informações de autenticação criptografadas para a duração da sessão específica. O cookie da sessão não inclui nem o nome nem a senha do usuário. O Salesforce não usa cookies para armazenar outras informações confidenciais do usuário e da sessão, e sim implementa métodos de segurança mais avançados baseados nos dados dinâmicos e IDs de sessão codificados.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de login único

Segurança baseada em rede

Segurança CAPTCHA para exportação de dados

Informações de sessão de usuário

Visão geral de login único

O Salesforce conta com seu sistema próprio de autenticação do usuário, mas algumas empresas preferem usar um recurso de login único existente para simplificar e padronizar a autenticação do usuário. Você tem duas opções para implementar o login único: autenticação federada, usando Security Assertion Markup Language (SAML), ou autenticação delegada.

- A autenticação federada usando Security Assertion Markup Language (SAML) lhe permite enviar dados de autenticação e autorização entre serviços da Web afiliados, mas não relacionados. Isso permite que você entre no Salesforce a partir de um aplicativo cliente. A autenticação federada usando SAML é ativada por padrão para sua organização.
- O login único por autenticação delegada permite que o Salesforce seja integrado com um método de autenticação de sua escolha. Isso permite integrar a autenticação com seu servidor de LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) ou executar o login único por autenticação, usando um token em vez de uma senha. Você pode gerenciar a autenticação delegada no nível de permissão, permitindo que alguns usuários usem a autenticação delegada, enquanto outros continuem a usar a senha gerenciada pelo Salesforce. A autenticação delegada é definida pelas permissões, e não pela empresa.

  Os motivos principais para usar a autenticação delegada incluem:

  - Usar um tipo mais forte de autenticação do usuário, como integração com um provedor de identidade seguro
  - Tornando a sua página de login privada e acessível somente por trás de um firewall corporativo
  - Diferenciar sua organização de todas as outras empresas que usam o Salesforce, a fim de reduzir os ataques de phishing

  Você deve solicitar que esse recurso esteja ativado pelo Salesforce. Entre em contato com a Salesforce para ativar o login único de autenticação delegada para a sua organização.
- Os provedores de autenticação permitem que os usuários façam login na organização do Salesforce usando a credenciais de login a partir de um provedor de serviços externo. O Salesforce oferece suporte para o protocolo OpenId Connect, que permite que os usuários façam login a partir de qualquer provedor do OpenID, como Google, Paypal, LinkedIn e outros serviços compatíveis com o OpenID Connect. Quando os provedores de autenticação estiverem ativados, o Salesforce não validará a senha do usuário. Em vez disso, o Salesforce utiliza as credenciais de login do usuário a partir do provedor de serviços externo para estabelecer as credenciais de autenticação.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da autenticação do usuário

Segurança baseada em rede

A autenticação do usuário determina quem pode efetuar login, enquanto a *segurança baseada em rede* limita de onde e quando os usuários podem efetuar login. Use a segurança baseada em rede para limitar a janela da oportunidade para um atacante restringindo a origem das solicitações de acesso de usuário. A segurança baseada em rede também pode dificultar que um atacante use credenciais roubadas.

Para melhorar a segurança baseada em rede, você pode restringir as horas durante as quais os usuários podem efetuar login. Também pode restringir o intervalo de endereços IP dos quais os usuários podem efetuar login e acessar o Salesforce. Caso restrições de endereço IP tenham sido definidas para o perfil de um usuário e o login seja originário de um endereço IP desconhecido, o Salesforce não permite o login. Essas restrições ajudam a proteger seus dados contra acesso não autorizado e ataques de "phishing".

Para definir uma lista de toda a organização de endereços de IP confiáveis a partir dos quais os usuários sempre poderão acessar sem um desafio de login, consulte Definição de intervalos de IP confiáveis para a sua organização na página 501. Para restringir as horas de login por perfil, ou para restringir solicitações de login e acesso por endereços IP em perfis específicos, consulte Configurando restrições de login na página 507.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da autenticação do usuário

Segurança CAPTCHA para exportação de dados

Por solicitação, o Salesforce também pode exigir que os usuários passem em um teste de verificação para exportar os dados do Salesforce. Este simples teste de entrada de texto evita que programas mal-intencionados acessem os dados de sua organização, além de reduzir o risco de ataques automatizados. CAPTCHA é um tipo de segurança baseada em rede. Para passar no teste, os usuários devem digitar no campo de caixa de texto as duas palavras que aparecem na tela adicional e clicar no botão **Enviar**. O Salesforce usa a tecnologia CAPTCHA oferecida pelo reCaptcha para verificar se uma pessoa, ao contrário de um programa automatizado, inseriu corretamente o texto na tela adicional. CAPTCHA significa “Completely Automated Public Turing Test To Tell Computers and Humans Apart” (teste de Turing público completamente automatizado para distinguir computadores de seres humanos).

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da autenticação do usuário

Configurando restrições de login

Para ajudar a proteger os dados de sua organização contra acesso não autorizado, você possui diversas opções para definir as restrições de login e de acesso.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

Horas de login

Para cada perfil, você pode configurar as horas quando os usuários podem efetuar login. Consulte:

- Exibir e editar horas de login na interface de usuário de perfil avançada
- Exibir e editar horas de login na interface de usuário de perfil original

Autenticação de dois fatores para logins da interface do usuário

Para cada perfil, você pode exigir que os usuários digitem uma chave de segurança com base no tempo como segunda forma de autenticação ao efetuarem login pela interface de usuário. Consulte Definir requisitos de login da autenticação de dois fatores na página 511.

Autenticação de dois fatores para logins da API

Para cada perfil, você pode permitir o uso de uma chave de segurança com base no tempo para acessar o serviço, em vez da chave de segurança padrão. Se os usuários adicionarem uma chave de segurança com base no tempo à sua conta e essa permissão for

ativada, precisarão usar essa chave de segurança em vez da chave de segurança padrão sempre que for solicitado, como ao redefinir a senha da conta. Consulte Definir requisitos de autenticação de dois fatores para acesso da API na página 512.

Intervalos de endereço IP do login

Nas edições Enterprise, Performance, Unlimited, Developer e Database.com, é possível definir o intervalo de IP de login dentro do qual os usuários podem fazer login em um perfil específico. Os usuários fora do intervalo de IP de login de um perfil não podem acessar a organização Salesforce. Consulte:

- Restringindo intervalos de IP para login na interface de usuário de perfil avançada
- Restringir endereços IP de login na interface de usuário original do perfil

Para as edições Contact Manager, Group e Professional, defina o intervalo de IP para login. Em Configuração, insira *Configurações de sessão* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de sessão**.

Imposição de intervalo de endereço IP de login para todas as solicitações de acesso

É possível limitar todo tipo de acesso ao Salesforce somente aos endereços IPs incluídos nos intervalos de IP de login nos perfis dos usuários. Por exemplo, suponha que um usuário efetue login com êxito a partir de um endereço IP definido nos intervalos de IP para fazer login. Em seguida, o usuário vai para outro local e tem um novo endereço IP fora dos intervalos de IP para fazer login. Quando o usuário atualiza a página no navegador ou tenta acessar o Salesforce, incluindo o acesso a partir de um aplicativo cliente, isso é negado a ele. Para ativar essa opção, em Configuração, insira *Configurações de sessão* na caixa Busca rápida, selecione **Configurações de sessão** e, em seguida, **Impor intervalos de IP de login em todas as solicitações**. Essa opção afeta todos os perfis de usuário que têm restrições de IP de login.

Intervalos de IP confiáveis da organização

Para todos os usuários, você pode definir uma lista de inúmeros endereços IP que sempre podem ser usados para login sem receber um desafio de login. Esses usuários podem fazer login na sua organização depois de fornecerem a verificação adicional. Consulte Definir intervalos de IP confiáveis para a sua organização.

Quando os usuários efetuam login no Salesforce, seja pela interface do usuário, pela API ou por cliente de desktop, como o Salesforce para Outlook, o Connect Offline, o Connect for Office ou o Data Loader, o Salesforce confirma se o login é autorizado da seguinte maneira:

1. O Salesforce verifica se o perfil do usuário tem restrição de horário de login. Se houver restrições de horário de login especificadas para o perfil do usuário, todo login realizado fora dos horários definidos serão negados.
2. Se o usuário tiver a permissão "Autenticação de dois fatores para logins na interface de usuário", o Salesforce lhe pedirá uma chave de segurança com base no tempo (que o usuário também pode ser solicitado a criar se ainda não a tiver adicionado à conta) ao efetuar login.
3. Se o usuário tiver a permissão "Autenticação de dois fatores para logins na API" e uma chave de segurança com base no tempo tiver sido adicionada à conta, o Salesforce retornará um erro se a chave de segurança com base no tempo não for usada para acessar o serviço no lugar da chave de segurança padrão.
4. Em seguida, o Salesforce verifica se o perfil do usuário tem restrição de endereço IP. Se houver restrições de endereço IP definidas para o perfil do usuário, todo login de um endereço IP não designado será negado, e todo login de um endereço IP especificado será permitido. Se a configuração de sessão **Impor intervalos de IP de login em todas as solicitações** estiver ativada, as restrições de endereço IP serão impostas em cada solicitação de página, inclusive nas solicitações de aplicativos clientes.
5. Se não houver restrições de endereço IP por perfil especificadas, o Salesforce verificará se o usuário está fazendo login de um endereço IP ainda não utilizado para acesso ao Salesforce:
   - Se o usuário fizer login de um navegador que inclua um cookie do Salesforce, o login será permitido. Se o usuário tiver utilizado anteriormente o navegador para fazer login no Salesforce e não tiver excluído os cookies do navegador, ele ainda terá o cookie do Salesforce.
   - Se o login do usuário for feito de um endereço IP da lista de endereços IP confiáveis da organização, o login será permitido.

- Se o login do usuário não for de um endereço IP confiável nem de um navegador com um cookie do Salesforce, o login será bloqueado.

Caso o login seja bloqueado ou retorne uma falha de login da API, o Salesforce deve verificar a identidade do usuário:

- Para o acesso via interface de usuário, o usuário é solicitado a inserir um token (também chamada de código de verificação) para confirmar a identidade dele.

  Nota: Não é solicitado aos usuários o código de verificação na primeira vez que efetuam login no Salesforce.

- Para acesso via API ou cliente, os usuários devem adicionar sua chave de segurança (ou chave de segurança com base no tempo se Autenticação de dois fatores para logins na API estiver configurado no perfil do usuário e este tiver incluído uma chave de segurança com base no tempo na própria conta) ao fim da senha para poder efetuar login.

  Uma chave de segurança é gerada automaticamente no Salesforce. Por exemplo, se a senha de um usuário for `minhasenha` e a chave de segurança for `XXXXXXXXXX`, o usuário precisará inserir `minhasenhaXXXXXXXXXX` para efetuar login. Alguns aplicativos clientes possuem um campo separado para a chave de segurança.

  Para obter sua chave de segurança, os usuários devem alterar sua senha ou redefinir sua chave de segurança na interface de usuário do Salesforce. Quando o usuário altera sua senha ou redefine sua chave de segurança, o Salesforce envia uma nova chave de segurança para o endereço de email especificado no registro do Salesforce do usuário. A chave de segurança é válida até o usuário redefini-la, alterar sua senha ou ter a senha redefinida.

  Dica: Antes de acessar o Salesforce a partir de um novo endereço IP, recomendamos obter sua chave de segurança a partir de uma rede confiável usando **Redefinir minha chave de segurança**.

Dicas sobre como definir restrições de login

Considere o seguinte ao definir restrições de login:

- Quando a senha de um usuário é alterada, a chave de segurança é redefinida. O login pode permanecer bloqueado até o usuário adicionar a chave de segurança gerada automaticamente após sua senha ao fazer login no Salesforce pela API ou por um cliente.
- Os usuários do Portal do parceiro e do Portal de clientes não precisam ativar os computadores para efetuarem o login.
- Esses compromissos são levados em consideração quanto ao número de vezes possíveis para o usuário tentar fazer login com uma senha inválida antes de ser bloqueado no Salesforce, conforme definido nas configurações de bloqueio de login da organização:
  - Cada vez que o sistema solicitar que os usuários confirmem suas identidades (ao clicar em **Enviar por email um código de verificação para mim**, por exemplo)
  - Sempre que os usuários adicionarem incorretamente sua chave de segurança ou sua chave de segurança com base no tempo após a senha para efetuar login na API ou em um cliente

Autenticação de dois fatores do Salesforce

Os administradores do Salesforce podem aumentar a segurança solicitando um segundo nível de autenticação em cada login, chamado de "autenticação de dois fatores" (2FA). Também é possível solicitar a autenticação de dois fatores quando um usuário se enquadra em alguns critérios como tentar visualizar relatórios ou efetuar login com um endereço IP não reconhecido.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Confirmação básica de identidade

Quando um usuário efetua login, o Salesforce considera sua localização geográfica e navegador. Se ele não for reconhecido, o Salesforce solicita que o usuário confirme sua identidade usando o método de verificação de mais alta prioridade disponível. A seguir, está a ordem de prioridade para métodos de verificação.

1. Código de verificação gerado por um aplicativo autenticador móvel conectado à conta do usuário
2. Código de verificação enviado por SMS ao dispositivo móvel verificado do usuário
3. Código de verificação enviado por email ao endereço de email do usuário

O usuário insere o código como uma verificação secundária de sua identidade. Após a verificação, o usuário não precisa fornecer essa informação novamente, a menos que efetue login de um navegador ou uma localização não verificados pelo Salesforce.

Como a autenticação de dois fatores funciona

Para ter uma melhor verificação de identidades, você pode exigir um segundo nível de autenticação em cada login, em cada login através da API (para desenvolvedores e aplicativos clientes) ou para acesso a recursos específicos. A autenticação de dois fatores usa um serviço de autenticação, como o aplicativo de autenticação do Salesforce, o aplicativo Google Authenticator ou outro serviço compatível. O serviço fornece um código, chamado de "senha de uso único baseada em tempo" (TOTP) ou "token baseado em tempo", que os usuários especificam (além da senha) quando efetuam login.

Os administradores ativam a autenticação de dois fatores por meio de permissões. Os usuários adicionam o aplicativo ou dispositivo gerador de senha única do serviço de autenticação por meio de suas próprias configurações pessoais.

Configurando a autenticação de dois fatores

Os administradores do Salesforce personalizam as circunstâncias em que um segundo fator de autenticação é solicitado aos usuários das seguintes maneiras.

- Solicitar em cada login. Tornar o login de dois fatores obrigatório todas as vezes que o usuário fizer login no Salesforce. Você também pode ativar esse recurso para logins de API. Para mais informações, consulte Definir requisitos de login da autenticação de dois fatores ou Definir requisitos de autenticação de dois fatores para acesso da API.
- Usar autenticação "melhorada" (também chamada de autenticação de "alta garantia"). Às vezes, você não precisa da autenticação de dois fatores para login de cada usuário, mas deseja proteger determinados recursos. Caso o usuário tente usar um aplicativo conectado ou acessar relatórios, o Salesforce solicitará que ele insira um código de verificação. Para obter mais informações, consulte Níveis de segurança da sessão.
- Usar fluxos de login. Os fluxos de login utilizam o Flow Designer e perfis para que você possa estabelecer os requisitos pós-autenticação quando o usuário efetua login, incluindo processos personalizados de autenticação de dois fatores. Para obter mais informações, consulte os exemplos a seguir.
  - Fluxos de login
  - Implementando a autenticação de dois fatores por SMS
  - Aprimorando a segurança com a autenticação de dois fatores

Os usuários precisam conectar um aplicativo autenticador, que gera o código de verificação, às suas contas do Salesforce. Para obter mais informações, consulte Conectar um aplicativo ou dispositivo gerador de senha única.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando restrições de login

Fluxos de login personalizados

Remover ou redefinir um aplicativo gerador de senha única de um usuário

Definir requisitos de login da autenticação de dois fatores

Os administradores do Salesforce podem exigir que os usuários digitem uma senha de uso único baseada em tempo (TOTP) gerada a partir de um aplicativo autenticador ao fazer login no Salesforce.

Para exigir essa autenticação todas as vezes que um usuário efetuar login no Salesforce, selecione a permissão "Autenticação de dois fatores para logins da interface do usuário" no perfil de usuário ou no conjunto de permissões.

Os usuários deverão inserir o código gerado pelo aplicativo autenticador sempre que fizerem login no Salesforce.

Após a ativação, a autenticação de dois fatores será aplicada a usuários que estiverem fazendo login no Salesforce, incluindo organizações com domínios personalizados criados usando Meu domínio.

A implementação básica da autenticação de dois fatores não se aplica aos usuários dos métodos de autenticação a seguir. Você pode impor a autenticação de dois fatores a esses usuários usando fluxos de login personalizados.

- SAML para login único
- Login social em organizações ou Comunidades
- Autenticação de nome de usuário e senha em Comunidades

CONSULTE TAMBÉM:

Autenticação de dois fatores do Salesforce

Remover ou redefinir um aplicativo gerador de senha única de um usuário

Fluxos de login personalizados

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Database.com**, **Developer**, **Enterprise**, **Group**, **Performance**, **Professional** e **Unlimited**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar perfis e conjuntos de permissões:

- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

Definir requisitos de autenticação de dois fatores para acesso da API

Os administradores do Salesforce podem definir a permissão "Autenticação de dois fatores para logins na API" para permitir o uso de um segundo desafio de autenticação para acesso da API ao Salesforce.

A permissão “Autenticação de dois fatores para logins da interface do usuário” é um pré-requisito para “Autenticação de dois fatores para logins da API”. Portanto, quando essas permissões estiverem ativadas, os usuários deverão inserir um segundo valor de autenticação ao fazer login no Salesforce por meio da interface do usuário. Esse segundo fator de autenticação também é chamado de "senha de uso único baseada em tempo" (TOTP) ou "token baseado em tempo".

Os usuários podem conectar um aplicativo autenticador à sua conta para gerar a senha de uso único baseada em tempo.

CONSULTE TAMBÉM:

- Autenticação de dois fatores do Salesforce
- Definir requisitos de login da autenticação de dois fatores

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Database.com**, **Developer**, **Enterprise**, **Group**, **Performance**, **Professional** e **Unlimited**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar permissões do sistema em perfis:

- “Gerenciar perfis e conjuntos de permissões”

Para ativar esse recurso:

- “Autenticação de dois fatores para logins da interface do usuário”

Remover ou redefinir um aplicativo gerador de senha única de um usuário

Apenas um aplicativo móvel que gera senhas únicas pode ser conectado a uma conta de usuário. Se o usuário perde o acesso ao aplicativo, como quando o usuário substitui ou perde um dispositivo móvel, o aplicativo deve ser desconectado da conta do usuário. Depois, um novo aplicativo pode ser conectado, se desejado.

Usuários e administradores do Salesforce podem remover a configuração existente do usuário.

Na página de detalhes do usuário avançado, encontre **Registro do aplicativo: gerador de senha única** e clique em **Desconectar**.

CONSULTE TAMBÉM:

- Exibir e gerenciar usuários

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

Fluxos de login personalizados

Os fluxos de login permitem que administradores criem processos pós-autenticação de acordo com suas práticas de negócios, associem o fluxo a um perfil de usuário e coloquem o usuário nesse fluxo quando ele efetuar login. Use fluxos de login para coletar informações de registro dos usuários, fornecer um formulário para aceitar os termos de serviço, solicitar um segundo fator de autenticação ao usuário e outras personalizações.

Use o designer de fluxo para criar fluxos de login e depois associe esses fluxos a perfis específicos de sua organização. É possível conectar o mesmo fluxo a vários perfis. Usuários com o perfil são direcionados para o fluxo de login depois de fazerem a autenticação, mas antes que sejam direcionados ao conteúdo da organização. As telas de fluxo de login são integradas na página de login padrão do Salesforce para uma experiência de login integrado para o usuário.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Os fluxos de login permitem todos os métodos de autenticação de interface do usuário do Salesforce, incluindo nome de usuário e senha, autenticação delegada, login único SAML e login único por meio de um provedor de autenticação de terceiros. É possível aplicar fluxos de login a organizações Salesforce, comunidades e portais.

Nota: Você não pode aplicar fluxos de login a logins de API ou quando as sessões são passadas para a UI pelo `frontdoor.jsp` a partir de um processo de login de fora da UI. Apenas fluxos de tipo Fluxo são suportados.

NESTA SEÇÃO:

Criar um fluxo de login

Use o Cloud Flow Designer para criar um processo de fluxo de login, depois associe o fluxo concluído a um perfil.

Conectar um fluxo de login a um perfil

Depois que você criar um fluxo de login no designer de fluxo e ativar o fluxo, será preciso associar o login de fluxo a um perfil em sua organização. Usuários com esse perfil são direcionados para o fluxo de login.

Criar um fluxo de login

Use o Cloud Flow Designer para criar um processo de fluxo de login, depois associe o fluxo concluído a um perfil.

Quando um perfil de usuário é associado a um fluxo de login, o usuário é direcionado ao fluxo como parte do processo de autenticação. As telas de fluxo de login são integradas na página de login padrão do Salesforce. Durante o processo de autenticação, esses usuários têm acesso restrito às telas de fluxo de login. Ao final de uma autenticação e conclusão bem-sucedidas do fluxo de login, o usuário é redirecionado à organização. Caso contrário, uma ação explícita pode ser definida dentro do fluxo para negar o acesso.

Por exemplo, um administrador pode criar um fluxo de login que implementa um processo de autenticação de dois fatores personalizado para adicionar uma camada de segurança desejada. Um fluxo como esse usa métodos do Apex para obter o contexto da sessão, extrair o endereço IP do usuário e verificar se a solicitação vem de um intervalo de IP confiável. (Para encontrar ou definir o Intervalo de IP confiável, em Configuração, insira *`Acesso de rede`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Acesso de rede**.) Se a solicitação vem de um endereço do intervalo de IP confiável, o Salesforce ignora o fluxo e efetua o login do usuário na organização. Caso contrário, o Salesforce invoca o fluxo fornecendo uma de três opções.

1. Direcione o usuário para fazer login com credenciais adicionais, como uma senha única baseada em tempo (TOTP).
2. Forçar o logout do usuário.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para abrir, editar ou criar um fluxo no Cloud Flow Designer:

- "Gerenciar fluxo do Force.com"

3. Direcione o usuário a uma página com mais opções.

Também é possível criar fluxos de login que direcionam os usuários a páginas personalizadas, como formulários para coletar mais informações ou a páginas que fornecem informações adicionais aos usuários.

Criar seu próprio fluxo de login

Use o processo a seguir para criar o seu próprio fluxo de login.

1. Crie um novo fluxo usando o Designer de fluxo e o Apex.

   Por exemplo, é possível projetar um fluxo de autenticação de dois fatores personalizado baseado em IP que somente exige o segundo fator de autenticação se o usuário está efetuando login de fora do intervalo de IP confiável da empresa. (Para encontrar ou definir o Intervalo de IP confiável, em Configuração, insira *Acesso de rede* na caixa Busca rápida e selecione **Acesso de rede**.)

   Nota: Não defina os intervalos de IP para fazer login diretamente no perfil do usuário. Os intervalos de IP para fazer login definidos diretamente em um perfil restringem totalmente o acesso à organização para os usuários do perfil que estão fora do intervalo, e esses usuários não conseguem entrar no processo do fluxo de login.

   O fluxo deve conter o seguinte.

   a. Uma nova classe do Apex definindo um plug-in do Apex que implementa pelo (`Process.Plugin`) e usa a classe `Auth.SessionManagement` para acessar os métodos e serviços de senha única baseada em tempo (TOTP). A nova classe do Apex para o plugin gera uma chave baseada em tempo com um código de resposta rápida (QR) para validar o TOTP fornecido pelo usuário em relação ao TOTP gerado pelo Salesforce.

   b. Um elemento de tela para verificar um código QR.

   c. Um elemento de decisão a ser manipulado quando o token for válido e quando o token for inválido.

   No fluxo, você pode definir variáveis de entrada. Se você usar os seguintes nomes especificados, esses valores estarão preenchidos para o fluxo quando ele começar.

Nome	Descrição do valor
`LoginFlow_LoginType`	O tipo de usuário, como usuário externo de Comunidade do Chatter
`LoginFlow_IpAddress`	O endereço IP atual do usuário
`LoginFlow_LoginIpAddress`	O endereço IP do usuário usado durante o login, que pode ser alterado após a autenticação
`LoginFlow_UserAgent`	A string de agente do usuário fornecida pelo navegador do usuário
`LoginFlow_Platform`	O sistema operacional do usuário
`LoginFlow_Application`	Aplicativo usado para a autenticação da solicitação
`LoginFlow_Community`	Comunidade atual, se esse fluxo de login se aplicar a uma Comunidade
`LoginFlow_SessionLevel`	O nível de segurança da sessão atual, padrão ou alta segurança
`LoginFlow_UserId`	É um ID de usuário de 18 caracteres.

Durante o fluxo, é possível atribuir os valores de variáveis predefinidos a seguir para obter um comportamento específico.

Nota: O fluxo carrega esses valores somente *depois* que uma tela de UI é atualizada (quando o usuário clica em um botão, os valores não são carregados; para que isso aconteça, uma nova tela deve ser adicionada ao fluxo).

Nome	Descrição do valor
`LoginFlow_FinishLocation`	Um valor de texto. Forneça uma string que define para onde o usuário vai depois de concluir o fluxo de login. A string deve ser um URL válido do Salesforce (o usuário não pode sair da organização e continuar no fluxo) ou um caminho relativo.
`LoginFlow_ForceLogout`	Um valor booleano. Defina essa variável como `true` para efetuar o logout do usuário imediatamente e forçá-lo a sair do fluxo.

2. Salve o fluxo.
3. Ative o fluxo.
4. Conectar o fluxo de login a um perfil.

CONSULTE TAMBÉM:

Fluxos de login personalizados

https://developer.salesforce.com/page/Login-Flows

Conectar um fluxo de login a um perfil

Conectar um fluxo de login a um perfil

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Depois que você criar um fluxo de login no designer de fluxo e ativar o fluxo, será preciso associar o login de fluxo a um perfil em sua organização. Usuários com esse perfil são direcionados para o fluxo de login.

1. Em Configuração, insira *`Fluxos de login`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Fluxos de login**.
2. Clique em **Novo**.
3. Insira um nome para referenciar a associação de fluxo de login, caso precise editá-la ou excluí-la. O nome não precisa ser exclusivo.
4. Selecione o fluxo de login do perfil. A lista suspensa inclui todos os fluxos disponíveis salvos no Designer de fluxo. Apenas fluxos ativos de tipo Fluxo são suportados.
5. Selecione uma licença de usuário para o perfil ao qual você deseja conectar o fluxo. A lista de perfis então exibe os perfis com essa licença.
6. Selecione o Perfil a ser conectado ao fluxo de login.
7. Clique em **Salvar**.

   Os usuários do perfil agora serão direcionados para o fluxo de login.

Depois que você associar o fluxo de login, poderá editar ou excluir os fluxos listados na página de fluxos de login.

É possível associar um fluxo de login a um ou mais perfis. No entanto, um perfil não pode ser conectado a mais de um fluxo de login.

CONSULTE TAMBÉM:

Fluxos de login personalizados

Criar um fluxo de login

Políticas de segurança da transação

Políticas de segurança da transação

As políticas de segurança da transação oferecem uma forma de examinar eventos na sua organização e especificar as medidas a serem tomadas quando certas combinações ocorrem. A Segurança da transação monitora eventos de acordo com as políticas que você configurou. Quando uma política é acionada, você pode receber uma notificação e uma ação opcional pode ser tomada.

As políticas avaliam a atividade usando eventos que você especifica. Para cada política, você define ações em tempo real, como notificar, bloquear, forçar a autenticação de dois fatores, ou selecionar uma sessão para ser encerrada. Quando você ativa a Segurança da transação para sua organização, uma política de limitação de sessões simultâneas é criada e uma classe do Apex correspondente é criada na organização. Um administrador pode ativar a política imediatamente ou editar a classe do Apex para personalizá-la.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**.

Por exemplo, suponhamos que você ativa a política de limitação de sessões simultâneas para limitar o número de sessões simultâneas por usuário. Além disso, você altera a política para notificá-lo por email quando a política é acionada. Você também atualiza a implementação do Apex da política para limitar usuários a três sessões em vez do padrão de cinco sessões. (Isso é mais fácil do que parece.) Mais tarde, alguém com três sessões de login tenta criar uma quarta. A política impede isso e exige que o usuário encerre uma das sessões existentes antes de prosseguir com a nova sessão. Ao mesmo tempo, você é notificado de que a política foi acionada.

Uma política de segurança de transações consiste em eventos, notificações e ações.

- As políticas a serem aplicadas à organização, formadas por eventos. Os tipos de eventos disponíveis são:
  - Exportação de dados para objetos de conta, contato, lead e oportunidade
  - Entidade para provedores de autenticação e sessões, navegadores de cliente e IP de login
  - Logins
  - Acesso ao recurso para aplicativos conectados, relatórios e painéis
- Notificações de política disponíveis - Você pode ser notificado por email, por uma notificação interna do aplicativo ou ambos.
- Ações a se tomar se a política for acionada:
  - Bloquear a operação
  - Exigir um nível mais elevado de garantia usando a autenticação de dois fatores
  - Encerrar uma sessão atual

  Você também pode não tomar nenhuma atitude e apenas receber a notificação. As ações disponíveis dependem do tipo de evento selecionado.

Configurar a segurança de transações

Ative e configure a segurança de transações em sua organização antes de criar suas próprias políticas personalizadas. Somente um usuário ativo com o perfil de Administrador de sistema atribuído pode usar esse recurso.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, editar e gerenciar as políticas de segurança:

- "Apex do autor"

  E

  "Personalizar aplicativo"

1. Você deve ativar as políticas de segurança de transações antes do uso. Essa tarefa é realizada uma vez quando você vai pela primeira vez para a Segurança de transações.
   a. Em Configuração, insira *`Segurança de transações`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Segurança de transações**.
   b. Para ativar a lista de políticas, exiba e instale a ConcurrentSessionsLimitingPolicy, selecione **Ativar políticas de segurança de transação personalizadas** no topo da página.

   A ConcurrentSessionsLimitingPolicy limita as sessões simultâneas e é acionada de duas maneiras:

   - Quando um usuário com cinco sessões atuais tenta fazer login para uma sexta sessão
   - Quando um administrador que já está conectado tenta fazer login uma segunda vez

   Você pode ajustar o número de sessões permitido alterando a implementação da política do Apex `ConcurrentSessionsPolicyCondition`.
2. Após a ativação da segurança de transações, defina as preferências para sua organização.
   a. Clique em **Preferências padrão** na página de Políticas de segurança de transações.
   b. Selecione a preferência **Quando os usuários excederem o número máximo de sessões do Salesforce permitido, feche a sessão mais antiga.**

As políticas de login afetam o acesso programático e acesso do Salesforce Classic e Lightning Experience. Quando você cria uma política que limita o número de sessões de usuário simultâneas, todas as sessões contam em relação a esse limite. Logins frequentes com um nome de usuário e senha, logins por aplicativos da web, logins usando Provedores de autenticação e todos os outros tipos de login são considerados.

O limite de sessões não é um problema no Salesforce Classic ou Lightning Experience porque você deve selecionar qual ou quais sessões encerrar. Essa seleção não está disponível dentro de um programa, portanto o programa recebe uma exceção de segurança de transações que o limite de sessões foi alcançado.

Selecionar **Quando os usuários excederem o número máximo de sessões do Salesforce permitido, feche a sessão mais antiga.** evita esse problema. Quando é feita uma solicitação programática que exige um login, mas nenhuma outra sessão é permitida, as sessões mais antigas são encerradas até que o número de sessões esteja abaixo do limite. A configuração também funciona para logins da UI. Em vez de haver uma solicitação para selecionar uma sessão para encerrar, a sessão mais antiga é encerrada automaticamente e o novo login prossegue para a nova sessão. Veja como os fluxos do OAuth gerenciam políticas de login com e sem a preferência sendo definida.

Tipo de fluxo	Ação se a preferência é selecionada	Ação se a preferência não é selecionada
Servidor web do OAuth 2.0	Código de autorização e chave de acesso concedidos As sessões mais antigas são encerradas até que você esteja em conformidade com a política.	Código de autorização concedido, mas a chave de acesso não foi concedida As sessões mais antigas são encerradas até que você esteja em conformidade com a política.
Agentes de usuários OAuth 2.0	Chave de acesso concedida As sessões mais antigas são encerradas até que você esteja em conformidade com a política.	Chave de acesso concedida As sessões mais antigas são encerradas até que você esteja em conformidade com a política.

Tipo de fluxo	Ação se a preferência é selecionada	Ação se a preferência não é selecionada
Fluxo de chaves de atualização OAuth 2.0	Chave de acesso concedida As sessões mais antigas são encerradas até que você esteja em conformidade com a política.	Exceção TXN_SECURITY_END_SESSION
Chave portadora JWT de OAuth 2.0	Chave de acesso concedida As sessões mais antigas são encerradas até que você esteja em conformidade com a política.	Exceção TXN_SECURITY_END_SESSION
Declaração portadora SAML de OAuth 2.0	Acesso concedido As sessões mais antigas são encerradas até que você esteja em conformidade com a política.	Exceção TXN_SECURITY_END_SESSION
Nome de usuário e senha do OAuth 2.0	Acesso concedido As sessões mais antigas são encerradas até que você esteja em conformidade com a política.	Acesso negado devido a um número de sessões maior do que o permitido pela política
Declaração do SAML	Não se aplica	Não se aplica

Para obter mais informações sobre fluxos de autenticação, consulte Autenticando aplicativos com o OAuth na Ajuda do Salesforce.

Criar políticas de segurança de transações personalizadas

Crie suas próprias políticas personalizadas que são acionadas por eventos específicos. Somente um usuário ativo com o perfil de Administrador de sistema atribuído pode usar esse recurso.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, editar e gerenciar as políticas de segurança:
- "Apex do autor"

  E

  "Personalizar aplicativo"

1. Em Configuração, insira *`Segurança da transação`* na caixa `Busca rápida`, selecione **Segurança da transação** e clique em **Novo** em Políticas de segurança da transação personalizadas.
2. Insira os campos de informações básicas para sua nova política.
   - Para esclarecer e facilitar a manutenção, use nomes semelhantes para a API e a política. Esse nome pode conter somente sublinhados e caracteres alfanuméricos, e deve ser exclusivo na sua organização. Deve começar com uma letra, não incluir espaços, não terminar com sublinhado e não conter dois sublinhados consecutivos.
   - `Tipo de evento` — Determina as ações disponíveis. Ele pode ser um dos seguintes:
     - **Login** — O login de um usuário. O login permite que você defina qualquer combinação de notificações, mais estas ações:
       - Bloquear o acesso completamente
       - Exige a autenticação de dois fatores para continuar
       - Exige o fim de uma sessão de login atual para continuar
     - **Entidade** — Um tipo de objeto. Selecione um recurso específico e o tipo de notificações desejado.
     - **Exportação de dados** — Notifica você se o tipo de objeto selecionado foi exportado usando o cliente de API do Data Loader.

  - **AccessResource** — Notifica você quando o recurso selecionado foi acessado. Você pode bloquear o acesso ou solicitar a autenticação de dois fatores antes que o acesso seja permitido.

- `Notificações` — Você pode selecionar todos, alguns ou nenhum método de notificação para cada política.
- `Destinatário` — Deve ser um usuário ativo atribuído ao perfil de administrador do sistema.
- `Ações em tempo real` — Especificam o que fazer quando a política é acionada. As ações disponíveis variam dependendo do tipo de evento. Notificações de email e em aplicativo estão sempre disponíveis. Para eventos de login e recurso, você também pode bloquear a ação ou exigir um nível mais elevado de controle de acesso com a autenticação de dois fatores. Para eventos de login, você pode exigir o encerramento de uma sessão existente antes de continuar com a sessão atual. Você pode definir a ação padrão para encerrar uma sessão para sempre fechar a sessão mais antiga.

  Nota: A autenticação de dois fatores não está disponível no Salesforce1 para o tipo de evento AccessResource. A ação de bloqueio é usada em vez disso.

  Importante: Não crie uma política que exige a ação de autenticação de dois fatores sem fornecer a seus usuários uma maneira de receber uma senha de uso único baseada em tempo. Essa senha é seu segundo fator de autenticação. Caso contrário, se usuários encontrarem uma situação que exige um segundo fator de autenticação, eles não poderão terminar suas tarefas, como fazer login ou executar um relatório.

- Você pode usar uma classe existente para `Política do Apex` ou selecionar **Gerar Apex** para ter uma classe de política padrão criada que implementa a interface `TxnSecurity.PolicyCondition`.
- O usuário selecionado para `Executar política como` deve ter o perfil de administrador do sistema.

3. Como opção, você pode criar uma condição para uma propriedade específica como parte da política. Por exemplo, você pode criar uma política que é acionada quando um relatório ou painel é acessado de um IP de origem específico. O IP de origem é a propriedade que você está verificando.
   - As propriedades disponíveis dependem do tipo de evento selecionado.
   - Se o tipo de evento for Login, você poderá buscar alterações de propriedade que ocorreram dentro de um determinado número de dias ou que sejam uma correspondência exata de um valor de propriedade.
4. Marque a caixa de seleção de uma política para ativá-la. Você pode ativar e desativar políticas de acordo com seus requisitos.
5. Clique em **Salvar**.

Depois de salvar a sua seleção, você vê a página de edição para sua nova política. Você pode modificar sua política aqui e revisar sua classe do Apex.

Se você não especificar um valor de condição antes de ter gerado a interface do Apex para uma política, será possível adicionar a condição posteriormente. Edite o Apex code para incluir uma condição antes de ativar sua política. Se você nunca incluir uma condição, sua política nunca será acionada. Consulte Políticas de Apex para Notificações de segurança de transações para ver exemplos.

Você pode criar diversas políticas para o mesmo tipo de evento, mas recomendamos que suas políticas e suas ações não se sobreponham. Todas as políticas para um determinado evento são executadas quando o evento ocorre, mas sua ordem de execução é indeterminada. Por exemplo, se houver duas políticas ativadas para um contato exportado, você não poderá ter certeza de qual política será acionada primeiro. Se uma política copiar o contato e a outra política exclui o contato, a operação de cópia falhará se a exclusão for realizada primeiro.

Políticas de Apex para Notificações de segurança de transações

Cada política de Segurança da transação deve implementar a interface de Apex `TxnSecurity.PolicyCondition`. Há vários exemplos.

Se você não especificar um valor de condição antes de ter gerado a interface do Apex para uma política, será possível adicionar a condição posteriormente. Edite o Apex code para incluir uma condição antes de ativar sua política. Se você nunca incluir uma condição, sua política nunca será acionada. Consulte os seguintes exemplos para como criar a condição.

Sua implementação de `ConcurrentSessionsPolicyCondition` não é excluída quando você exclui uma política de segurança de transações. Você pode reutilizar seu Apex code em outras políticas.

Esse exemplo de política do Apex implementa uma política que é acionada quando alguém faz login em diversos endereços IP nas últimas 24 horas.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**.

Exemplo:

```
global class LoginPolicyCondition implements TxnSecurity.PolicyCondition {

 public boolean evaluate(TxnSecurity.Event e) {
 AggregateResult[] results = [SELECT SourceIp FROM LoginHistory WHERE UserId = :e.userId
 AND LoginTime = LAST_N_DAYS:1 GROUP BY SourceIp];

 if(!results.isEmpty() && results.size() > 1) {
  return true;
 }

 return false;
 }
}
```

Esse exemplo de política do Apex implementa uma política que é acionada quando uma sessão é criada a partir de um endereço IP específico.

Exemplo:

```
global class SessionPolicyCondition implements TxnSecurity.PolicyCondition {

 public boolean evaluate(TxnSecurity.Event e) {
 AuthSession eObj = [SELECT SourceIp FROM AuthSession WHERE Id = :e.entityId];
 if(eObj.SourceIp == '1.1.1.1' ){
  return true;
 }

 return false;
 }
}
```

Essa política DataExport implementa uma política que é acionada quando alguém exporta dados pelo Data Loader.

Exemplo:

```
global class DataExportPolicyCondition implements TxnSecurity.PolicyCondition {
```

```
 public boolean evaluate(TxnSecurity.Event e) {
 if(e.data.get('SourceIp') == '1.1.1.1' ){
  return true;
 }

 return false;
 }
}
```

Essa política do Apex é acionada quando alguém acessa Relatórios.

Exemplo:

```
global class ReportsPolicyCondition implements TxnSecurity.PolicyCondition {

 public boolean evaluate(TxnSecurity.Event e) {
 if(e.data.get('SessionLevel') == 'STANDARD' ){
  return true;
 }

 return false;
 }
}
```

Essa política do Apex é acionada quando alguém acessa um Aplicativo conectado.

Exemplo:

```
global class ConnectedAppsPolicyCondition implements TxnSecurity.PolicyCondition {

 public boolean evaluate(TxnSecurity.Event e) {
 if(e.data.get('SessionLevel') == 'STANDARD' && (e.entityId == '0CiD00000004Cce')){
  return true;
 }

 return false;
 }
}
```

Gerenciar as políticas de segurança de transações

Use políticas de segurança de transações para definir, ativar e gerar o Apex code para implementar suas políticas. Especifique como será notificado quando uma política é acionada e depois selecione as políticas a serem ativadas. Somente um usuário ativo com o perfil de Administrador de sistema atribuído pode usar esse recurso.

1. Em Configuração, insira *Segurança de transações* na caixa Busca rápida e selecione **Segurança de transações**.
2. Na página de Políticas de segurança de transações, é possível
   - Editar uma exibição
   - Criar uma exibição
   - Editar uma política
   - Criar uma política
   - Editar a classe do Apex `TxnSecurity.PolicyCondition` para uma política
   - Excluir uma política
   - Definir as preferências padrão da segurança de transações

É possível alterar a segurança de transações a qualquer momento.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, editar e gerenciar as políticas de segurança:
- "Apex do autor"

  E

  "Personalizar aplicativo"

Recebendo notificações de segurança de transações

Você recebe as notificações que selecionou quando uma política ativada é acionada. As notificações são formatadas para um fácil reconhecimento.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**.

Notificações por email

As notificações por email são enviadas a partir de Segurança de transações com o assunto "Alerta de segurança de transações!". O corpo da mensagem contém a política que foi acionada e os eventos que ocorreram para acionar a política. Os horários listados se referem a quando a política foi acionada na localidade e no fuso horário do destinatário. Por exemplo, uma política é acionada às 18h46 no fuso horário padrão oriental. O administrador que recebe a notificação está no fuso horário Padrão do Pacífico; portanto, os horários serão mostrados como PST. Veja um exemplo.

Exemplo:

```
From: Transaction Security <noreply@salesforce.com>
To: Admin@company.com
Sent: Friday, November 12, 2014, 5:35 PM
Subject: Transaction Security Alert!

This is a transaction security policy alert.

Policy: An administrator created a new user.

Event(s) responsible for triggering this policy:
1. Created new user Lisa Johnson at 11/12/2014 5:35:09 PM PST
```

Notificações em aplicativo

As notificações em aplicativo só estarão disponíveis se você for usuário do Salesforce1. A notificação lista a política que foi acionada. Veja um exemplo.

Exemplo:

```
Transaction Security Alert:
Policy New Encrypted Custom Field was triggered.
```

Meus domínios

Visão geral do Meu domínio

Melhore a segurança de acesso e coloque marca nas páginas da sua organização ativando seu domínio personalizado.

Usando Meu domínio, é possível definir um nome de domínio personalizado no Salesforce. Um nome de domínio personalizado ajuda a gerenciar melhor o login e a autenticação da sua organização de várias maneiras importantes.

- Destaque sua identidade de negócios com sua URL de domínio exclusivo.
- Coloque sua marca na tela de login e personalize o conteúdo do quadro direito.
- Bloqueie ou redirecione as solicitações de página que não usam o novo nome de domínio.
- Acesse maior suporte para login único. Meu domínio é necessário para usar alguns recursos do Salesforce Identity, como provedores de autenticação e provedores de identidade.
- Defina a política de login personalizada e determine como os usuários são autenticados.
- Permita que os usuários selecionem um provedor de identidade alternativo a partir da página de login.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Performance**, **Unlimited**, **Enterprise**, **Developer**, **Professional** e **Group**.

Você pode definir um nome de domínio personalizado apenas uma vez. O Meu Domínio também está disponível para ambientes do sandbox.

Nota: Meu domínio está sujeito a Termos de uso adicionais.

O seu nome de domínio usa o formato de URL padrão, incluindo:

- O protocolo: https://
- O prefixo do subdomínio: sua marca ou termo
- O domínio: my.salesforce.com

Por exemplo, uma empresa chamada Universal Containers deseja usar o subdomínio `universalecontainers`. O URL de login da empresa seria `https://universalcontainers.my.salesforce.com/`. Você pode usar até 40 caracteres.

O Salesforce é ativado automaticamente como provedor de identidade quando o domínio é criado. Após seu domínio ser implantado, você pode adicionar ou alterar provedores de identidade e aumentar a segurança para sua organização, personalizando a política de login do seu domínio.

Importante: Após implementar o novo nome de domínio, não será possível revertê-lo.

CONSULTE TAMBÉM:

- Configurar um nome de domínio
- Mudanças de URL em Meu domínio
- Testar e implantar seu novo nome do domínio
- Diretrizes e práticas recomendadas para implantar Meu domínio
- Obter informações de desempenho e manutenção do sistema usando Meu domínio

Configurar um nome de domínio

Implementar seu nome de domínio personalizado é rápido e fácil.

1. Encontre um nome de domínio que esteja disponível e inscreva-se para ele.
2. Personalize o logotipo, a cor de fundo e o conteúdo do quadro direito na sua página de login.
3. Adicione ou altere os provedores de identidade disponíveis na sua página de login.
4. Teste seu nome de domínio e implemente-o em toda sua organização.
5. Defina a política de login para os usuários que acessam suas páginas.

CONSULTE TAMBÉM:

- Visão geral do Meu domínio
- Definir seu nome de domínio
- Testar e implantar seu novo nome do domínio
- Configurar a política de login de Meu domínio
- Personalizar a imagem corporativa na página de login
- Adicionar provedores de identidade em uma página de login

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Performance**, **Unlimited**, **Enterprise**, **Developer**, **Professional** e **Group**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar um nome de domínio:

- "Personalizar aplicativo"

Definir seu nome de domínio

Inscreva-se para obter o nome de domínio personalizado da sua organização.

Comece a configurar seu nome de domínio personalizado localizando um nome de domínio exclusivo para sua organização e se inscrevendo para recebê-lo.

1. Em Configuração, insira *Meu domínio* na caixa `Busca rápida` e selecione **Meu domínio**.
2. Informe o nome do subdomínio que você deseja usar dentro do URL de exemplo. Por exemplo, uma empresa chamada Universal Containers deseja usar o subdomínio `universalecontainers`. O URL de login da empresa seria `https://universalcontainers.my.salesforce.com/`. Você pode usar até 40 caracteres.

   Por segurança, você não pode usar estas palavras reservadas para subdomínios:

   - www
   - salesforce
   - heroku

   E não pode iniciar o nome do domínio com estas palavras:

   - root
   - status
3. Clique em **Verificar disponibilidade**. Se o seu nome já tiver sido selecionado, escolha um diferente.
4. Clique em **Termos e condições** para revisar o seu contrato, em seguida, selecione a caixa de seleção.
5. Clique em **Registrar domínio**.
6. Você receberá um email quando o seu nome de domínio estiver pronto para testes. (Isso pode levar de 30 segundos a 24 horas.)

Seu domínio não será disponibilizado até que você o tenha testado e implantado.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Performance**, **Unlimited**, **Enterprise**, **Developer**, **Professional** e **Group**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para definir um nome de domínio:

- "Personalizar aplicativo"

CONSULTE TAMBÉM:

Configurar um nome de domínio

Diretrizes e práticas recomendadas para implantar Meu domínio

Mudanças de URL em Meu domínio

Testar e implantar seu novo nome do domínio

Diretrizes e práticas recomendadas para implantar Meu domínio

Estas dicas ajudam a facilitar a transição para um novo nome de domínio.

- Teste em um sandbox primeiro, porque não é possível definir políticas de login antes de implantar o seu domínio. Para testar essas personalizações, os recursos de UI personalizados, páginas do Visualforce e as alterações de URL de aplicativo, defina e implante um nome de domínio em um ambiente de sandbox.
- Implante o novo domínio quando a sua organização receber um tráfego mínimo, como um fim de semana, para poder resolver problemas enquanto o tráfego estiver baixo.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Performance**, **Unlimited**, **Enterprise**, **Developer**, **Professional** e **Group**.

- Se você tiver personalizado a UI do Salesforce com recursos como botões personalizados ou páginas do Visualforce, teste completamente os elementos personalizados antes de implantar seu nome de domínio. Suas personalizações não devem usar URLs baseados em instância.
- Certifique-se de atualizar todos os URLs do aplicativo que foram criados antes do nome de domínio ser ativado. Por exemplo, o campo `URL de notificação por email` no Chatter Answers continua a enviar notificações com os URLs antigos para os usuários internos a menos que você o atualize.
- Se seu domínio for registrado mas ainda não tiver sido implantado, URLs mostrarão os URLs de Meu domínio quando você efetuar login na página de login Meu domínio. No entanto, links originados de campos de mala direta que são incorporados em emails enviados assincronamente, como emails de fluxo de trabalho, ainda conterão os URLs antigos. Depois que seu domínio for implantado, esses links mostrará os novos URLs Meu domínio.
- Ajude os usuários a começar a usar o novo nome de domínio fornecendo links para páginas que utilizam com frequência, como a página de login. Informe aos seus usuários se a política de login for alterada e incentive-os a atualizar seus favoritos da primeira vez que forem redirecionados.
- Só use `Impedir login de https://login.salesforce.com` se você acreditar que usuários que não conhecem seu domínio personalizado podem tentar acessá-lo. Do contrário, deixe a opção disponível para os usuários conforme eles se acostumam com o novo nome de domínio.
- Escolha a opção `Redirecionar política Redirecionado com um aviso para a mesma página no domínio` para que os usuários tenham tempo de atualizar seus favoritos com o novo nome de domínio.

  Você pode usar as configurações de política de login do seu domínio para apresentar gradualmente seu nome de domínio para os usuários. Redirecionar os usuários com um aviso por alguns dias ou semanas antes de exigir que eles usem o novo nome de domínio para acessar suas páginas dá a eles o tempo necessário para alterar os favoritos.

- Se você bloquear as solicitações de página do aplicativo que não usam os URLs do novo nome do domínio do Salesforce, avise os usuários que eles precisam atualizar os favoritos antigos ou criar novos para a página de login, bem como para guias ou links dentro do aplicativo. Os usuários serão obrigados a usar as novas URLs imediatamente se você mudar sua política de redirecionamento de login para `Não redirecionado`.
- Se estiver usando Meu domínio, você poderá identificar quais usuários estão se conectando com o novo URL de login e quando. Em Configuração, insira *`Histórico de login`* na caixa `Busca rápida`, selecione **Histórico de login** e exiba as colunas Nome do usuário e URL de login.
- Comunique a alteração futura aos usuários antes de implantá-la.
- Na página `login.salesforce.com`, os usuários podem clicar no link **Fazer login em um domínio personalizado** para fornecer o nome do domínio personalizado e o login. Nesse caso, é necessário saber o nome de domínio. No entanto, você deve oferecer um link direto à página de login do seu domínio personalizado.

Se você tem isso:	Faça o seguinte:
Integrações da API na sua organização	Verifique se o cliente da API está fazendo uma referência direta ao ponto final do servidor. O cliente de API deve usar o valor LoginResult.serverURL retornado pela solicitação de login em vez de um URL de servidor incluída no código fonte. Após a implantação do domínio personalizado, o Salesforce retorna o URL do servidor que contém o seu domínio. Embora as configurações de política de redirecionamento não tenham efeito nas chamadas da API (as chamadas antigas a URLs de instância devem continuar funcionando) a prática recomendada é usar o valor retornado pelo Salesforce.

Se você tem isso:	Faça o seguinte:
Modelos de email	Substitua as referências ao URL da instância da organização por seu domínio personalizado.
Páginas personalizadas do Visualforce ou aplicativos personalizados do Force.com	Substitua as referências ao URL da instância da organização por seu domínio personalizado. Consulte Como encontrar referências incluídas no código fonte com o IDE do Force.com.
Chatter	Oriente os usuários a atualizar os favoritos na navegação esquerda dos grupos do Chatter.
Zonas para comunidades (Ideas/Answers/Chatter Answers)	Atualize manualmente o `URL de notificação por email`. Para atualizar a URL, limpe a URL existente, de modo que o campo fique em branco. Quando você salva a página, o sistema preenche o campo com o novo URL de Meu domínio.

CONSULTE TAMBÉM:

- Mudanças de URL em Meu domínio
- Testar e implantar seu novo nome do domínio
- Visão geral do Meu domínio

Testar e implantar seu novo nome do domínio

Depois de configurar seu nome de domínio, teste-o e disponibilize-o aos seus usuários.

Antes de implantar seu domínio para seus usuários, você pode efetuar login para testá-lo. O teste lhe dá a oportunidade de explorar seu nome de domínio e ajuda a verificar os endereços de páginas importantes que seus usuários terão de usar depois de seu domínio ser disponibilizado.

Importante: Após implementar o novo nome de domínio, não será possível revertê-lo.

1. Teste seu login de domínio. Em Configuração, insira *`Meu domínio`* na caixa `Busca rápida`, selecione **Meu domínio** e clique em **Clique aqui para fazer login**. Ou clique na URL no email para efetuar login no Salesforce usando seu novo nome de domínio.

   Você pode personalizar a página de login do seu domínio e adicionar serviços de autenticação (como login social) antes de implantar o domínio para os usuários. Também é possível testar domínios em ambientes de sandbox. No entanto, antes de implantar o domínio, não é possível definir uma política de login, como impedir que os usuários efetuem login em login.salesforce.com.

2. Teste o novo nome de domínio clicando nas guias e links dentro do seu aplicativo. Observe que todas as páginas mostram seu novo nome de domínio.

   Se você tiver personalizado a UI do Salesforce com recursos como botões personalizados ou páginas do Visualforce, teste completamente os elementos personalizados antes de implantar seu nome de domínio. Suas personalizações não devem usar URLs baseados em instância.

3. Para distribuir o novo nome de domínio para sua organização, em Configuração, insira *`Meu domínio`* na caixa `Busca rápida`, selecione **Meu domínio** e clique em **Implantar para usuários**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Performance**, **Unlimited**, **Enterprise**, **Developer**, **Professional** e **Group**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar um nome de domínio:

- "Personalizar aplicativo"

Quando você implantar o seu domínio, ele será ativado imediatamente e todos os usuários serão redirecionados para páginas com endereços do novo domínio. Nesse ponto, você poderá definir as políticas de login na seção Configurações de domínio que aparece após a implantação do domínio.

CONSULTE TAMBÉM:

- Configurar um nome de domínio
- Diretrizes e práticas recomendadas para implantar Meu domínio
- Personalizar a imagem corporativa na página de login
- Adicionar provedores de identidade em uma página de login
- Configurar a política de login de Meu domínio

Mudanças de URL em Meu domínio

Ao configurar o nome de um domínio para sua organização, todos os URLs do aplicativo, incluindo aqueles das páginas do Visualforce, serão alterados. Certifique-se de atualizar todos os URLs do aplicativo que foram criados antes do nome de domínio ser ativado. Por exemplo, o campo `URL de notificação por email` no Chatter Answers continua a enviar notificações com os URLs antigos para os usuários internos a menos que você o atualize. Esta tabela mostra as diferenças.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Performance**, **Unlimited**, **Enterprise**, **Developer**, **Professional** e **Group**.

Tipo de URL	URL antigo	Novo URL
Login	`https://login.salesforce.com`	`https://<subdomain>.my.salesforce.com`
Página ou guia do aplicativo	`https://na1.salesforce.com/<pageID>`	`https://<subdomain>.my.salesforce.com/<pageID>`
Página do Visualforce sem namespace	`https://c.na1.visual.force.com/apex/<pagename>`	`https://<subdomain>--c.na1.visual.force.com/apex/<pagename>`
Página do Visualforce *com* namespace	`https://<yournamespace101>.na1.visual.force.com/apex/<pagename>`	`https://<subdomain>--<yournamespace>.na1.visual.force.com/apex/<pagename>`

Nota: Se você implementar Meu domínio em um ambiente de sandbox, o formato do URL será `https://<subdomain>--<sandboxname>.<instance>.my.salesforce.com`. Como não é possível haver namespaces em um ambiente de sandbox, o formato de todos os URLs das páginas do Visualforce em um sandbox é `https://<subdomain>--<sandboxname>.<instance>.my.salesforce.com/apex/<pagename>`.

CONSULTE TAMBÉM:

- Visão geral do Meu domínio
- Diretrizes e práticas recomendadas para implantar Meu domínio

Configurar a política de login de Meu domínio

Proteja seu login personalizando a política de login para seu domínio.

Personalize sua política de login para adicionar uma camada de segurança para sua organização. Por padrão, os usuários podem efetuar login a partir de uma página de login genérica do Salesforce, ignorando a página de login específica para seu domínio. Os usuários também podem fazer solicitações de página sem seu nome de domínio, como ao usar favoritos antigos.

1. Em Configuração, insira *Meu domínio* na caixa `Busca rápida` e selecione **Meu domínio**.
2. Em Configurações do meu domínio, clique em **Editar**.
3. Para desativar a autenticação para usuários que não utilizam sua página de login específica do domínio, selecione a política de login. Por exemplo, isso irá impedir que os usuários efetuem o login na página de login `https://<instance>.salesforce.com/` genérica e sejam redirecionados para suas páginas após o login. Essa opção melhora a segurança ao impedir tentativas de login por qualquer pessoa que não conheça seu nome de domínio.
4. Escolha uma política de redirecionamento.
   a. Escolha `Redirecionar para a mesma página no domínio` para permitir que os usuários continuem usando URLs que não incluam seu nome de domínio. Escolher essa opção não aumenta a segurança da sua organização.
   b. Escolha `Redirecionado com um aviso para a mesma página no domínio` para alertar os usuários de que devem usar seu nome de domínio. Depois de ler o aviso, os usuários terão permissão de exibir a página. Selecionar essa opção por alguns dias ou semanas pode ajudar os usuários na transição para um novo nome de domínio, mas não aumenta a segurança da sua organização.
   c. Escolha `Não redirecionado` para exigir que os usuários usem seu nome de domínio ao exibir suas páginas. Essa opção oferece o maior nível de segurança.
5. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Performance**, **Unlimited**, **Enterprise**, **Developer**, **Professional** e **Group**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para definir a política de login de um domínio:
- "Personalizar aplicativo"

CONSULTE TAMBÉM:

Configurar um nome de domínio

Diretrizes e práticas recomendadas para implantar Meu domínio

Personalizar a imagem corporativa na página de login

Personalize a aparência de sua página de login adicionando uma cor de fundo, logotipo e conteúdo iframe à direita. A personalização da página de login ajuda os usuários a reconhecer sua página por meio da associação com a identidade visual da empresa.

1. Em Configuração, insira *Meu domínio* na caixa Busca rápida e selecione **Meu domínio**.
2. Em Configuração de autenticação, clique em **Editar**.
3. Para personalizar seu logotipo, carregue uma imagem.

   As imagens podem ser arquivos .jpg, .gif ou .png com até 100 KB. O tamanho máximo da imagem é de 250 por 125 pixels.
4. Para personalizar o fundo da sua página de login, clique em ou insira um código de cor hexadecimal válido.
5. Digite a URL do arquivo a ser incluído no iframe direito da página de login.

   O arquivo deve estar em um URL que usa criptografia SSL e o prefixo https://. O tamanho máximo de conteúdo é de 478 por 397pixels.
6. Opcionalmente, selecione serviços de autenticação – por exemplo, provedores de login social como Google e Facebook – como provedores de identidade na página de login. Os usuários poderão então efetuar login com contas desses serviços. Configure os serviços de autenticação como Provedores de autenticação em Configuração.
7. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Performance**, **Unlimited**, **Enterprise**, **Developer**, **Professional** e **Group**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para personalizar a página de login:

- "Personalizar aplicativo"

CONSULTE TAMBÉM:

Configurar um nome de domínio

Adicionar provedores de identidade em uma página de login

Configurar a política de login de Meu domínio

Sobre provedores de autenticação externa

Adicionar provedores de identidade em uma página de login

Permita que os usuários se autentiquem usando provedores de identidade alternativos diretamente na sua página de login.

Se tiver ativado o login único e configurado o SAML, ou configurado provedores de autenticação externos como Provedores de autenticação em Configuração, você poderá fornecer links para esses provedores de identidade alternativos na página de login do seu domínio. Os usuários serão enviados para a tela de login do provedor de identidade alternativo para se autenticar e depois redirecionados de volta ao Salesforce.

Nota: Os serviços de autenticação disponíveis incluem todos os provedores configurados como provedores de identidade de login único SAML ou provedores de autenticação externos, exceto o Janrain. O Janrain não pode ser utilizado para a autenticação a partir da página de login.

1. Em Configuração, insira *Meu domínio* na caixa Busca rápida e selecione **Meu domínio**.
2. Em Configuração de autenticação, clique em **Editar**.
3. Selecione um ou mais serviços de autenticação já configurados como provedor de identidade.
4. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Performance**, **Unlimited**, **Enterprise**, **Developer**, **Professional** e **Group**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para adicionar provedores de identidade em uma página de login:
- "Personalizar aplicativo"

CONSULTE TAMBÉM:

Configurar um nome de domínio

Personalizar a imagem corporativa na página de login

Configurar a política de login de Meu domínio

Sobre provedores de autenticação externa

Obter informações de desempenho e manutenção do sistema usando Meu domínio

Os clientes do Salesforce obtêm informações sobre desempenho e manutenção do sistema em `trust.salesforce.com`.

Veja como obter essas informações usando seu novo nome do domínio.

1. Acesse trust.salesforce.com, onde é possível verificar o Status do sistema.
2. Para encontrar a instância do seu domínio, clique em **Que instância estou usando?**
3. Na tabela Status do sistema, procure a entrada da sua instância.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Performance**, **Unlimited**, **Enterprise**, **Developer**, **Professional** e **Group**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar um nome de domínio:
- "Personalizar aplicativo"

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral do Meu domínio

Perguntas frequentes do My Domain

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Performance**, **Unlimited**, **Enterprise**, **Developer** e **Database.com**. Alguns tópicos não se aplicam ao **Database.com**.

NESTA SEÇÃO:

- O que é Meu domínio?
- Em quais edições do Salesforce o My Domain está disponível?
- Quais são as vantagens de Meu domínio?
- O My Domain funciona de forma diferente em cada uma das edições do Salesforce?
- O Meu domínio funciona em sandboxes?
- Quais são as diferenças entre as opções da Política de redirecionamento?
- Como Meu domínio funciona com o login único?
- O My Domain está disponível para a API?
- O subdomínio do My Domain está relacionado ao subdomínio de Sites?
- Existe um limite para o tamanho do subdomínio?
- Depois de configurarmos o My Domain, ainda poderemos fazer login pelo https://login.salesforce.com?
- Ainda poderemos fazer login por um URL que inclua uma instância do Salesforce, como https://na1.salesforce.com?
- Ainda podemos usar nossos favoritos antigos do Salesforce?
- As URLs do Visualforce e da página de conteúdo (arquivos) mudam?
- Posso renomear ou remover meu nome de domínio personalizado?

O que é Meu domínio?

Usando Meu domínio, os administradores podem definir um nome de domínio personalizado do Salesforce para a organização. O nome de domínio personalizado aparece em todas as URLs da organização e substitui o nome da instância (como `na1`). As URLs de organizações que utilizam Meu domínio usam o formato `https://<mydomain>.my.salesforce.com` (por exemplo: `https://mydomain.my.salesforce.com`).

Meu domínio não é usado como domínio personalizado para sites, comunidades ou portais. Os domínios são definidos separadamente.

Em quais edições do Salesforce o My Domain está disponível?

Edições Performance, Unlimited, Enterprise, Developer, Professional e Group.

Quais são as vantagens de Meu domínio?

Meu domínio permite que os clientes:

- Personalizem a página de login com sua própria marca.
- Usem os recursos de identidade para o login único. Meu domínio é necessário para:
  - Login único em uma organização do Salesforce
  - Usando uma organização Salesforce como provedor de identidade para login único em aplicativos de terceiros ou outras organizações do Salesforce
- Preserve links profundos (como `https://<mydomain>.my.salesforce.com/001/o`) em qualquer migração e divisão futura da organização.

O My Domain funciona de forma diferente em cada uma das edições do Salesforce?

A única diferença é que os URLs da Developer Edition têm o anexo "-developer-edition".

O Meu domínio funciona em sandboxes?

Os sandboxes e organizações de produção são ambientes diferentes e mantêm registros de nome de domínio diferentes. Portanto, é possível usar o mesmo nome do Meu domínio no sandbox. De fato, durante uma atualização do sandbox, o nome de Meu domínio da organização de produção é copiado para o sandbox.

Por exemplo, se a organização de produção é `acme.my.saleforce.com`, o nome do sandbox é `acme--<sandboxName>.csN.my.salesforce.com`.

Você deve testar seu domínio personalizado em um sandbox antes de implantá-lo para localizar referências no código fonte a URLs em páginas do Visualforce, modelos de email ou outro conteúdo.

Quais são as diferenças entre as opções da Política de redirecionamento?

Depois de implantar o seu domínio, é possível selecionar uma opção de redirecionamento para usuários que tentam acessar uma página na sua organização sem usar o nome de domínio personalizado.

Para ver a política atribuída, em Configuração, insira *`Meu domínio`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Meu domínio**.

Se `Redirecionado para a mesma página no domínio` for selecionado, os usuários são enviados imediatamente ao novo URL, sem nenhuma notificação.

Se `Redirecionado com um aviso para a mesma página no domínio` for selecionado, os usuários veem rapidamente uma mensagem de aviso padrão antes de serem redirecionados para o novo URL. O aviso permite que os usuários mudem seus favoritos e comecem a se acostumar com o uso do novo nome de domínio. A mensagem não pode ser personalizada.

Se `Não redirecionado` for selecionado, o usuário vê que a página está ausente. Isso é recomendado como a opção mais segura, mas a prática recomendada é usar `Redirecionado com um aviso para a mesma página no domínio` por um breve período depois que o domínio personalizado for implantado para que os usuários se acostumem às novas URLs.

Como Meu domínio funciona com o login único?

Meu domínio é necessário para a implantação do login único. No caso de solicitações de login único recebidas, o domínio personalizado ativa os links profundos diretamente para as páginas da organização. Não é necessário fazer alterações no provedor de identidade. O ponto final de SAML do Salesforce (`login.salesforce.com`) continua funcionando para soluções de SAML e OAUTH, mesmo se a sua organização implantar Meu domínio e tiver `Impedir login de https://login.salesforce.com` para usuários selecionados nas Configurações de Meu domínio.

Nota: Se você estiver usando grupos externos do Chatter juntamente com o login único para funcionários, usuários de fora da empresa serão redirecionados para um provedor de identidade de SAML que eles não podem acessar. Para que a sua implantação funcione, migre grupos externos do Chatter para comunidades ou, nas configurações de Meu domínio, *não* selecione `Impedir login de https://login.salesforce.com`. Isso permite que os usuários continuem fazendo login por meio do `login.salesforce.com`.

O My Domain está disponível para a API?

Sim, você pode usar a API do Salesforce com seu Meu domínio.

O subdomínio do My Domain está relacionado ao subdomínio de Sites?

Não. Os subdomínios que você usa para Sites e My Domain podem ser iguais ou diferentes.

Existe um limite para o tamanho do subdomínio?

Sim. Você pode usar até 40 caracteres. O protocolo (`https://`) e o domínio (`my.salesforce.com`) não estão incluídos no limite.

Depois de configurarmos o My Domain, ainda poderemos fazer login pelo **`https://login.salesforce.com`**?

Sim, a menos que o administrador do sistema evite isso. Caso positivo, você precisará fazer login usando o novo URL do My Domain.

Ainda poderemos fazer login por um URL que inclua uma instância do Salesforce, como **`https://na1.salesforce.com`**?

Sim, a menos que o administrador do sistema evite isso. Caso positivo, você precisará fazer login usando o novo URL do My Domain.

Ainda podemos usar nossos favoritos antigos do Salesforce?

Sim, se o administrador do seu sistema permitir isso. Em caso positivo, você será redirecionado à página do Salesforce usando o novo URL do My Domain. Se o administrador do seu sistema evitar o uso de favoritos antigos, ou se você vir uma advertência, atualize os favoritos usando o novo nome de domínio.

As URLs do Visualforce e da página de conteúdo (arquivos) mudam?

As URLs das páginas do Visualforce contêm o novo nome de domínio, como `https://<mydomain>--c.<instance>.visual.force.com`.

As URLs do conteúdo (arquivos) também contêm o novo nome de domínio, como `https://<mydomain>--c.<instance>.content.force.com`.

Posso renomear ou remover meu nome de domínio personalizado?

Não é possível alterar o nome de domínio personalizado nem reverter sua implantação depois que ela é feita. Se você tiver algum motivo especial para alterá-lo, entre em contato com o Suporte ao Cliente do Salesforce.

Iniciador de aplicativos

Ativar o Iniciador de aplicativos

O Iniciador de aplicativos apresenta aos usuários logotipos que se vinculam aos seus aplicativos na empresa, conectados e do Salesforce a partir de uma Interface do usuário unificada. Os administradores podem definir a ordem padrão dos aplicativos para suas organizações.

Todos os usuários do Lightning Experience recebem o Iniciador de aplicativos.

Os usuários do Salesforce Classic precisam da permissão "Usar recursos de identidade" e da opção Iniciador de aplicativos em seu perfil definida como **Visível**. Os usuários veem apenas os aplicativos que estão autorizados a ver.

No Salesforce Classic, os administradores que estão usando o perfil Administrador do sistema têm acesso automático ao Iniciador de aplicativos. Os administradores que usam perfis clonados a partir do perfil do Administrador do sistema não têm.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

NESTA SEÇÃO:

Ativar o Iniciador de aplicativos com um perfil no Salesforce Classic
Crie um perfil e atribua-o aos usuários para que eles possam acessar o Iniciador de aplicativos.

Ativar o Iniciador de aplicativos com um conjunto de permissões no Salesforce Classic
Crie um conjunto de permissões e atribua-o aos usuários para que eles possam acessar o Iniciador de aplicativos.

CONSULTE TAMBÉM:

https://na1.salesforce.com/help/pdfs/en/salesforce_identity_implementation_guide.pdf

Ativar o Iniciador de aplicativos com um perfil no Salesforce Classic

Crie um perfil e atribua-o aos usuários para que eles possam acessar o Iniciador de aplicativos.

Nota: Essas etapas funcionam no Salesforce Classic. Se houver uma linha de guias no topo de sua tela, significa que você está no Salesforce Classic. Se você vir uma barra de navegação à esquerda, significa que você está no Lightning Experience.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

No Salesforce Classic, os administradores que estão usando o perfil Administrador do sistema têm acesso automático ao Iniciador de aplicativos. Os administradores que usam perfis clonados a partir do perfil do Administrador do sistema não têm.

1. Em Configuração, insira *`Perfis`* na caixa `Busca rápida`, em seguida selecione **Perfis**.
2. Clique em **Novo perfil**.
3. Selecione um perfil existente como base para o novo perfil.

   Por exemplo, selecione **Usuário padrão**.
4. Insira o nome do novo perfil.

   Por exemplo, *`Identidade de usuário padrão`*.
5. Clique em **Salvar**.
6. Na página de detalhes do novo perfil, clique em **Editar**.

7. Em Configurações dos aplicativos personalizados, defina o Iniciador de aplicativos como **Visível**, se ele ainda não estiver com esse status.

   Em Configurações de guia, verifique se a guia Iniciador de aplicativos está configurada como `Padrão ativado`.

8. Em Permissões administrativas, selecione **Usar recursos de identidade**.
9. Clique em **Salvar**.
10. Em Configuração, insira *`Usuários`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Usuários**.
11. Clique em **Editar** ao lado de cada usuário que você deseja que acesse o Iniciador de aplicativos.
12. No campo Perfil do usuário, selecione o novo perfil que está com "Usar recursos de identidade" ativado.

    Por exemplo, é possível usar o perfil *`Identidade de usuário padrão`*.

13. Clique em **Salvar**.

    Quando você faz login como o usuário selecionado, o Iniciador de aplicativos aparece no menu suspenso de aplicativos.

CONSULTE TAMBÉM:

Ativar o Iniciador de aplicativos

Ativar o Iniciador de aplicativos com um conjunto de permissões no Salesforce Classic

Crie um conjunto de permissões e atribua-o aos usuários para que eles possam acessar o Iniciador de aplicativos.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Nota: Essas etapas funcionam no Salesforce Classic. Se houver uma linha de guias no topo de sua tela, significa que você está no Salesforce Classic. Se você vir uma barra de navegação à esquerda, significa que você está no Lightning Experience.

1. Em Configuração, insira *`Conjuntos de permissões`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Conjuntos de permissões**.
2. Clique em **Novo**.
3. Insira um rótulo para o novo conjunto de permissões.

   Por exemplo, *`Recursos de identidade`*.

4. Você também pode restringir o uso desse conjunto de permissões a uma Licença de usuário específica.
5. Clique em **Salvar**.
6. Clique em **Permissões do sistema**.
7. Clique em **Editar**.
8. Selecione **Usar recursos de identidade**.
9. Clique em **Salvar**.
10. Em Configuração, insira *`Usuários`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Usuários**.
11. Clique no nome de um usuário existente a quem você deseja conceder acesso ao Iniciador de aplicativos.
12. Na lista relacionada **Atribuições de conjuntos de permissões**, clique em **Editar atribuições**.
13. Adicione o novo conjunto de permissões que você criou para os recursos de identidade aos Conjuntos de permissões ativados.
14. Clique em **Salvar**.

    Quando você faz login como o usuário selecionado, o Iniciador de aplicativos aparece no menu suspenso de aplicativos.

Nota: Ainda não está vendo o Iniciador de aplicativos? No perfil associado ao usuário, selecione **Visível** na configuração do Iniciador de aplicativos.

CONSULTE TAMBÉM:

Ativar o Iniciador de aplicativos

Configurar as definições de segurança de carregamento e download de arquivos

Por motivos de segurança, é conveniente que a organização configure o tratamento de alguns tipos de arquivo durante o carregamento e o download.

Para gerenciar as definições de carregamento e download de arquivos:

1. Em Configuração, insira *`Segurança de carregamento e download de arquivos`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Segurança de carregamento e download de arquivos**.
2. Clique em **Editar**.
3. Para impedir que usuários carreguem arquivos que possam ser um risco à segurança, selecione `Não permitir carregamentos de HTML como anexo ou registros de documentos`.

   Essa configuração bloqueia o carregamento destes tipos de arquivo MIME: `.html`, `.htt`, `.mht`, `.svg`, `.swf`, `.thtml` e `.xhtml`.

   Cuidado: Lembre-se disto ao selecionar essa opção:

   - Se a sua organização usa o portal de parceiros para conceder aos usuários de parceiros o acesso ao Salesforce, não recomendamos a ativação dessa configuração. A ativação dessa configuração impede que a organização personalize a aparência do portal de parceiros.
   - Anexos HTML não são permitidos em soluções, mesmo que essa configuração de segurança seja desativada. Além disso, essa configuração não afeta anexos em modelos de email; não são permitidos anexos HTML em modelos de email.
   - Depois que essa configuração é ativada, documentos e anexos HTML previamente carregados não são afetados. Entretanto, quando os usuários tentarem exibir um anexo ou documento HTML, seu navegador primeiro pedirá que abram o arquivo no navegador e o salvem no computador, ou cancelem a ação.
4. Configure o comportamento de download de cada tipo de arquivo:
   a. **Download** (recomendado): O arquivo sempre é transferido por download, independentemente do tipo.
   b. **Executar no navegador**: Independentemente do tipo, o arquivo é exibido e executado automaticamente quando é acessado em um navegador ou por meio de uma solicitação HTTP.
   c. **Híbrido**: O arquivo usa o comportamento padrão de execução do navegador, mas faz o download de arquivos do Chatter e do Salesforce CRM Content.
5. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar as definições de carregamento e download de arquivos:
- "Personalizar aplicativo"

Segurança da conexão

Sobre o login único

O login único é um processo que permite aos usuários da rede acessarem todos os recursos de rede autorizados sem terem de fazer login separadamente em cada recurso. Isso faz com que você valide nomes de usuários e senhas no banco de dados corporativo do usuário ou em outros aplicativos clientes, sem ter senhas de usuário separadas gerenciadas pelo Salesforce.

O Salesforce oferece as seguintes maneiras de usar o login único:

- A autenticação federada usando Security Assertion Markup Language (SAML) lhe permite enviar dados de autenticação e autorização entre serviços da Web afiliados, mas não relacionados. Isso permite que você entre no Salesforce a partir de um aplicativo cliente. A autenticação federada usando SAML é ativada por padrão para sua organização.
- O login único por autenticação delegada permite que o Salesforce seja integrado com um método de autenticação de sua escolha. Isso permite integrar a autenticação com seu servidor de LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) ou executar o login único por autenticação, usando um token em vez de uma senha. Você pode gerenciar a autenticação delegada no nível de permissão, permitindo que alguns usuários usem a autenticação delegada, enquanto outros continuem a usar a senha gerenciada pelo Salesforce. A autenticação delegada é definida pelas permissões, e não pela empresa.

  Os motivos principais para usar a autenticação delegada incluem:

  - Usar um tipo mais forte de autenticação do usuário, como integração com um provedor de identidade seguro
  - Tornando a sua página de login privada e acessível somente por trás de um firewall corporativo
  - Diferenciar sua organização de todas as outras empresas que usam o Salesforce, a fim de reduzir os ataques de phishing

  Você deve solicitar que esse recurso esteja ativado pelo Salesforce. Entre em contato com a Salesforce para ativar o login único de autenticação delegada para a sua organização.
- Os provedores de autenticação permitem que os usuários façam login na organização do Salesforce usando a credenciais de login a partir de um provedor de serviços externo. O Salesforce oferece suporte para o protocolo OpenId Connect, que permite que os usuários façam login a partir de qualquer provedor do OpenID, como Google, Paypal, LinkedIn e outros serviços compatíveis com o OpenID Connect. Quando os provedores de autenticação estiverem ativados, o Salesforce não validará a senha do usuário. Em vez disso, o Salesforce utiliza as credenciais de login do usuário a partir do provedor de serviços externo para estabelecer as credenciais de autenticação.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

A Autenticação federada está disponível em: **todas** as edições

A Autenticação delegada está disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Os provedores de autenticação estão disponíveis em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as configurações:
- "Exibir configuração"

Para editar as configurações:
- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Modificar todos os dados"

Quando você tiver um provedor de identidade externo e configurar o login único para sua organização do Salesforce, o Salesforce agirá como um *provedor de serviços*. Também é possível ativar o Salesforce como um provedor de identidade e usar o login único para conectar-se a um provedor de serviços diferente. Apenas o provedor de serviços precisa configurar o login único.

A página de Configurações de login único exibe qual versão do login único está disponível para sua organização. Para saber mais sobre as configurações de login único, consulte Configurando definições de SAML para login único. Para obter mais informações sobre a segurança do SAML e do Salesforce, consulte o *Guia de implementação de segurança*.

Benefícios do login único

A implementação do login único pode oferecer as seguintes vantagens para a sua organização:

- **Redução de custos administrativos:** Com o login único, os usuários só precisam memorizar uma única senha para acessar os recursos de rede ou os aplicativos externos e o Salesforce. Ao acessar o Salesforce na rede corporativa, os usuários fazem login perfeitamente, sem precisarem inserir nome de usuário ou senha. No acesso ao Salesforce fora da rede corporativa, o login de usuário da rede corporativa serve para fazer o login. Com menos senhas para administrar, os administradores do sistema recebem menos solicitações de redefinição de senhas.
- **Aproveitar um investimento existente:** Muitas empresas usam um banco de dados LDAP central para gerenciar identidades de usuário. Quando a autenticação do Salesforce é delegada a esse sistema e um usuário é removido do sistema LDAP, ele não pode mais acessar o Salesforce. Conseqüentemente, os usuários desligados da empresa perdem automaticamente o acesso aos dados da empresa após sua partida.
- **Economia de tempo:** Em geral, um usuário leva de cinco a 20 segundos para fazer login em um aplicativo online; leva mais tempo quando há erro de digitação do nome do usuário ou da senha, e ele é solicitado a reinserir esses dados. Com o login único ativado, não há necessidade de fazer login manualmente no Salesforce. Esses segundos economizados somam-se ao aumento da produtividade.
- **Aumento da aceitação pelo usuário:** Pela conveniência de não precisarem fazer login, os usuários usarão o Salesforce regularmente. Por exemplo, eles podem enviar mensagens de email que contenham links para informações no Salesforce, como registros e relatórios. Quando os destinatários da mensagem de email clicam nos links, as páginas correspondentes no Salesforce são abertas automaticamente.
- **Mais segurança:** Qualquer política de senha estabelecida para a sua rede corporativa também terá efeito no Salesforce. Além disso, o envio de uma credencial de autenticação que só é válida para um único uso poderá aumentar a segurança para os usuários quem têm acesso a dados sigilosos.

NESTA SEÇÃO:

Práticas recomendadas para a implementação do login único

Noções básicas do login único de autenticação delegada

Configurando o Salesforce para a autenticação delegada

Controle de acesso individual do cliente da API à organização do Salesforce

Com a colocação de clientes da API na lista de aprovados, é possível restringir todos os aplicativos de cliente de API, como o Data Loader para exigir a aprovação do administrador, a menos que o perfil do usuário ou o conjunto de permissões tenha a permissão "Usar qualquer cliente de API".

Exibindo erros de login único

Práticas recomendadas para a implementação do login único

O Salesforce oferece as seguintes maneiras de usar o login único:

- A autenticação federada usando Security Assertion Markup Language (SAML) lhe permite enviar dados de autenticação e autorização entre serviços da Web afiliados, mas não relacionados. Isso permite que você entre no Salesforce a partir de um aplicativo cliente. A autenticação federada usando SAML é ativada por padrão para sua organização.
- O login único por autenticação delegada permite que o Salesforce seja integrado com um método de autenticação de sua escolha. Isso permite integrar a autenticação com seu servidor de LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) ou executar o login único por autenticação, usando um token em vez de uma senha. Você pode gerenciar a autenticação delegada no nível de permissão, permitindo que alguns usuários usem a autenticação delegada, enquanto outros continuem a usar a senha gerenciada pelo Salesforce. A autenticação delegada é definida pelas permissões, e não pela empresa.

  Os motivos principais para usar a autenticação delegada incluem:

  - Usar um tipo mais forte de autenticação do usuário, como integração com um provedor de identidade seguro
  - Tornando a sua página de login privada e acessível somente por trás de um firewall corporativo
  - Diferenciar sua organização de todas as outras empresas que usam o Salesforce, a fim de reduzir os ataques de phishing

  Você deve solicitar que esse recurso esteja ativado pelo Salesforce. Entre em contato com a Salesforce para ativar o login único de autenticação delegada para a sua organização.
- Os provedores de autenticação permitem que os usuários façam login na organização do Salesforce usando a credenciais de login a partir de um provedor de serviços externo. O Salesforce oferece suporte para o protocolo OpenId Connect, que permite que os usuários façam login a partir de qualquer provedor do OpenID, como Google, Paypal, LinkedIn e outros serviços compatíveis com o OpenID Connect. Quando os provedores de autenticação estiverem ativados, o Salesforce não validará a senha do usuário. Em vez disso, o Salesforce utiliza as credenciais de login do usuário a partir do provedor de serviços externo para estabelecer as credenciais de autenticação.

Além disso, você também pode configurar o SAML para uso com portais e para Sites.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

A Autenticação federada está disponível em: **todas** as edições

A Autenticação delegada está disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Portais do cliente e portais do parceiro não estão disponíveis em **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as configurações:
- "Exibir configuração"

Para editar as configurações:
- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Modificar todos os dados"

Práticas recomendadas para autenticação delegada

Considere as práticas recomendadas a seguir ao implementar o login único de autenticação delegada para a sua organização.

- A implementação do serviço da Web na sua organização precisa estar acessível para os servidores do Salesforce. Isso significa que você precisa implantar o serviço da Web em um servidor na DMZ. Lembre-se de usar o nome DNS externo do servidor ao inserir o `URL do gateway delegado` na seção de autenticação delegada no Salesforce (em Configuração, insira *`Configurações de login único`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações de login único**).
- Se a Salesforce e o seu sistema não puderem estabelecer conexão ou a solicitação demorar mais de 10 segundos para ser processada, ocorrerá uma falha na tentativa de login. Um relatório de erro será enviado ao usuário, indicando que seu serviço de autenticação corporativa está indisponível.
- Os namespaces, os nomes de elemento e o uso de maiúsculas e minúsculas devem estar exatos em solicitações SOAP. Sempre que possível, crie um fragmento de código do seu servidor por meio de WSDL para assegurar a precisão.

- Por motivos de segurança, você deve disponibilizar seu serviço da Web somente pelo TLS. Você deve usar um certificado de um provedor confiável, como Verisign ou Thawte. Para obter uma lista completa de servidores confiáveis, entre em contato com a Salesforce.
- O endereço IP que origina a solicitação de login é o `sourceIp` (IP de origem). Use essa informação para restringir o acesso com base no local do usuário. Observe que o recurso do Salesforce que valida os intervalos de IP continua a funcionar para usuários de login único. Para obter mais informações, consulte Configurando restrições de login na página 507.
- Talvez seja necessário mapear os nomes de usuário internos da sua organização e os nomes de usuário do Salesforce. Se a sua organização não segue um padrão de mapeamento, você pode estender seu esquema de banco de dados de usuários (por exemplo, Active Directory) para incluir o nome de usuário do Salesforce como atributo de uma conta de usuário. Desta forma, seu serviço de autenticação poderá usar esse atributo para fazer o mapeamento para uma conta de usuário.
- Recomendamos não ativar o login único para administradores do sistema. Se os administradores do sistema forem usuários de login único e o servidor de login único for interrompido, eles não poderão fazer login no Salesforce. Os administradores do sistema sempre devem poder fazer login no Salesforce para que possam desabilitar o login único no caso de problemas.
- Recomendamos que você use uma conta do Developer Edition ou um sandbox ao desenvolver uma solução de login único antes de implementá-la na sua organização. Para se inscrever em uma conta gratuita do Developer Edition, acesse developer.salesforce.com.
- Certifique-se de testar sua implementação com clientes do Salesforce como o Salesforce for Outlook, Connect for Office e o Connect Offline. Para obter mais informações, consulte Conexão única para clientes Salesforce.

Autenticação federada que usa as práticas recomendadas do SAML

Considere as práticas recomendadas a seguir ao implementar o login único federado com o SAML para a sua organização.

- Obtenha o valor do `URL de login do Salesforce` da página de configuração Configurações de login único e coloque-o no parâmetro de configuração correspondente do provedor de identidade (também conhecido como "URL do destinatário").
- O Salesforce permite um máximo de três minutos para a defasagem do relógio no servidor IDP. Certifique-se de que o relógio do servidor esteja atualizado.
- Se você não puder fazer login com a declaração de SAML, sempre verifique o histórico de login e anote a mensagem de erro. Use o Validador da declaração SAML na página de configuração Configurações de login único para resolver problemas.
- Você precisa mapear os nomes de usuários internos de sua organização e os nomes de usuário do Salesforce. Para isso, você tem duas opções: adicionar um identificador único ao campo `FederationIdentifier` de cada usuário do Salesforce ou estender o esquema de banco de dados do usuário (como Diretório ativo, por exemplo) para incluir o nome do usuário do Salesforce como atributo de uma conta de usuário. Selecione a opção correspondente para o campo `Tipo de ID do usuário do SAML` e configure seu serviço de autenticação para enviar o identificador nas declarações do SAML.
- Antes de permitir que os usuários façam login com declarações de SAML, ative a preferência da organização do SAML e forneça todas as configurações necessárias.
- Use o recurso Meu domínio para impedir que os usuários façam login diretamente no Salesforce e dar aos administradores mais controle sobre as políticas de login. É possível usar os parâmetros de URL fornecidos no valor `URL de login do Salesforce` da página de configuração Configurações de login único com o seu domínio personalizado.

  Por exemplo, se o `URL de login do Salesforce` é `https://login.salesforce.com/?saml=02HKiP...`

  você pode usar `https://<meu_nome_de_domínio>.my.salesforce.com/?saml=02HKiP...`
- Recomendamos que você use a conta do Developer Edition ou um sandbox ao testar uma solução de login único do SAML. Para se inscrever em uma conta gratuita do Developer Edition, acesse developer.salesforce.com.
- As cópias de sandbox são feitas com autenticação federada que usa SAML desativado. As informações de confirmação são preservadas, com exceção do valor do `URL de login do Salesforce`. O `URL de login do Salesforce` é atualizado para corresponder ao URL do sandbox, por exemplo, `http://cs1.salesforce.com`, depois de reativar o SAML. Para ativar SAML

no sandbox, em Configuração, insira *Configurações de login único* na caixa Busca rápida, selecione **Configurações de login único**, clique em **Editar** e selecione Ativar SAML.

- Seu provedor de identidade deve permitir que você defina o URL do público do provedor de serviços. O valor deve corresponder ao valor do ID da entidade na configuração de login único. O valor padrão é https://saml.salesforce.com.

Melhores práticas de login único para portais

Portais do cliente e portais do parceiro não estão disponíveis para novas organizações na versão Summer '13 e posteriores. Em vez disso, use comunidades. Para obter mais informações sobre o login único e SAML para comunidades, consulte "Configurando o SAML para comunidades" em Noções básicas sobre comunidades. Se continuar usando portais, anote as informações a seguir.

- Somente o SAML versão 2.0 pode ser usado com portais.
- Somente Portais de clientes e portais de parceiros são suportados.
- O login iniciado pelo provedor de serviços não é suportado.
- Os atributos id_portal e id_organização são requeridos para o login único para portais. Se somente um for especificado, o usuário receberá um erro.
- Se ambos os atributos id_portal e id_organização forem preenchidos na declaração SAML, o usuário será direcionado para o login desse portal. Se nenhum dos dois estiver preenchido, o usuário será direcionado para o login regular SAML do Salesforce.
- Mais de um portal pode ser usado com uma única organização.

Melhores práticas de login único para sites

- Somente o SAML versão 2.0 pode ser usado com sites.
- Somente Portais de clientes e portais de parceiros são suportados.
- O login iniciado pelo provedor de serviços não é suportado.
- Os atributos portal_id, organization_id e siteUrl são requeridos para o login único para o Sites. Se somente um for especificado, o usuário receberá um erro.
- Se os três atributos portal_id e organization_id e siteUrl forem preenchidos na declaração SAML, o usuário será direcionado para o login do Sites. Se o siteUrl não for preenchido e os outros dois forem, o usuário será direcionado ao login do portal.
- Mais de um portal pode ser usado com uma única organização.

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre o login único

Noções básicas do login único de autenticação delegada

O Salesforce usa o seguinte processo para autenticar usuários utilizando o login único de autenticação delegada:

1. Quando um usuário tenta fazer login — online ou usando a API — o Salesforce valida o nome de usuário e verifica as configurações de permissões e de acesso do usuário.
2. Se o usuário tiver a permissão "O login único está ativado", o Salesforce não validará o nome de usuário e a senha. Em vez disso, é feita uma chamada dos serviços da Web para a organização do usuário, solicitando a validação do nome de usuário e da senha.

   Nota: O Salesforce não armazena, registra nem exibe a senha de nenhuma forma. Ele a descarta imediatamente após a conclusão do processo.
3. Essa chamada informa o `nome do usuário`, a `senha` e o `Ip de origem` ao seu serviço da Web. (O `Ip de origem` é o endereço IP que origina a solicitação de login. Você precisa criar e fazer a implementação do serviço da web que pode ser acessado pelos servidores da Salesforce.)
4. A implementação do serviço da Web valida as informações fornecidas e retorna `verdadeiro` ou `falso`.
5. Se a resposta for `verdadeiro`, o processo de login continuará, uma nova sessão será gerada e o usuário prosseguirá para o aplicativo. Se `falso` for retornado, o usuário será informado de que sua combinação de nome de usuário e senha é inválida.

Nota: Pode haver um pequeno atraso antes que um usuário possa fazer login após receber a autenticação delegada, devido ao tempo necessário para que a conta de usuário fique disponível na organização.

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre o login único

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as configurações:
- "Exibir configuração"

Para editar as configurações:
- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Modificar todos os dados"

Configurando o Salesforce para a autenticação delegada

Para ativar o login único de autenticação delegada para a sua organização:

1. Entre em contato com a Salesforce para ativar o login único de autenticação delegada para a sua organização.
2. Crie seu serviço Web para login único:
   a. No Salesforce, faça download do arquivo WSDL (Web Services Description Language), `AuthenticationService.wsdl`, em Configuração, inserindo *`Fazer download de autenticação delegada do WSDL`* na caixa `Busca rápida` e selecionando **Fazer download de autenticação delegada do WSDL**. O WSDL descreve o serviço de login único de autenticação delegada e pode ser usado para gerar automaticamente um fragmento de código de servidor ao qual você pode adicionar sua implementação específica. Por exemplo, na ferramenta WSDL2Java da Apache Axis, você pode usar a opção `--server-side`. Na ferramenta wsdl.exe do .NET, você pode usar a opção `/server`.

   Para obter uma solicitação de modelo e resposta, consulte Modelo de mensagem SOAP para autenticação delegada na página 566.

   b. Adicione um link à sua intranet corporativa ou a outro site interno acessível internamente, que passe as credenciais do usuário autenticado por meio de HTTP POST para a página de login do Salesforce.

   Como o Salesforce não utiliza o campo de `senha` a não ser para reenviá-la para você, não é necessário enviar uma senha por esse campo. Em vez disso, você pode enviar outra chave de autenticação, como o Kerberos Ticket (tíquete Kerberos) para que suas senhas de uso corporativo não sejam passadas para o Salesforce ou por ele.

   Você pode configurar a autoridade da autenticação delegada do Salesforce para permitir somente chaves ou para aceitar chaves ou senhas. Se a autoridade aceitar apenas chaves, um usuário do Salesforce não poderá fazer login diretamente no Salesforce, pois não poderá criar uma chave válida. No entanto, muitas empresas permitem o uso de chaves e senhas. Nesse ambiente, um usuário ainda pode fazer login no Salesforce através da página de login.

   Quando o servidor da Salesforce reenviar essas credenciais para você em uma mensagem `Autenticada`, verifique-a e o usuário terá acesso ao aplicativo.

3. No Salesforce, especifique o URL do gateway de login único da organização em Configuração, inserindo *`Login único`* na caixa `Busca rápida`, selecionando **Configurações de login único** e clicando em **Editar**. Insira o URL na caixa de texto **URL do gateway delegado**.

   Por motivos de segurança, o Salesforce restringe as portas de saída que você pode especificar a uma das seguintes:

   - 80: Esta porta aceita somente conexões HTTP.
   - 443: Esta porta aceita somente conexões HTTPS.
   - 1024–66535 (inclusive): Essas portas aceitam conexões HTTP ou HTTPS.

4. Se preferir, marque a caixa **Forçar callout de autenticação delegada**.

   Nota: Quando essa caixa está desmarcada, não é feita uma chamada para o ponto final de SSO quando a primeira tentativa de login falha por causa de restrições de login na organização do Salesforce. Se for necessário registrar cada tentativa de login, marque essa caixa para forçar um callout para o ponto final de SSO, independentemente de falhas de restrições de login.

5. Ative a permissão "O login único está ativado?".

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as configurações:
- "Exibir configuração"

Para editar as configurações:
- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Modificar todos os dados"

Importante: Para obter informações sobre como exibir erros de login, consulte Exibindo erros de login único na página 546.

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre o login único
Noções básicas do login único de autenticação delegada

Controle de acesso individual do cliente da API à organização do Salesforce

Com a colocação de clientes da API na lista de aprovados, é possível restringir todos os aplicativos de cliente de API, como o Data Loader para exigir a aprovação do administrador, a menos que o perfil do usuário ou o conjunto de permissões tenha a permissão "Usar qualquer cliente de API".

Os administradores podem conceder o acesso à API a alguns usuários por meio da permissão "API ativada". Depois de obter essa permissão, o usuário tem acesso à API por meio de qualquer cliente (como o Data Loader, Salesforce1, Salesforce para Outlook ou a Force.com Migration Tool). Para ter um controle mais preciso sobre os aplicativos que o usuário pode utilizar para o acesso à API, é possível implementar a Lista de aprovados de acesso à API. Esse recurso utiliza os recursos de autorização já existentes dos aplicativos conectados. Com a inclusão de clientes de API na lista de aprovados, o administrador pode aprovar ou bloquear o acesso de aplicativos clientes individuais a cada aplicativo conectado associado. O acesso é negado a todos os aplicativos clientes que não estão configurados como aplicativos conectados. Caso você não use aplicativos conectados, pode tornar essa restrição menos rigorosa para usuários individuais atribuindo a eles um perfil ou conjunto de permissões com "Usar qualquer cliente de API" ativado.

Nota: Entre em contato com a Salesforce para ativar a colocação na lista de aprovados de clientes de API. Após a ativação, todo o acesso a clientes é restrito até que seja permitido explicitamente pelo administrador. Essa restrição pode bloquear o acesso a todos os aplicativos que os usuários já estão utilizando. Antes de ativar esse recurso, é necessário configurar e aprovar aplicativos conectados para qualquer aplicativo cliente que você deseja que os usuários continuem utilizando ou dar aos usuários um perfil ou conjunto de permissões configurado com "Usar qualquer cliente de API" ativado.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as configurações:
- "Exibir configuração"

Para editar as configurações:
- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Modificar todos os dados"

Para configurar a lista de aprovados de clientes de API, faça o seguinte.

1. Entre em contato com a Salesforce para ativar o recurso para a sua organização.
2. Em Configuração, insira *`Aplicativos conectados`* na caixa `Busca rápida` e selecione a opção de gerenciamento de aplicativos conectados.
3. Nas Configurações de acesso a aplicativos, clique em **Editar**.
4. Selecione **Limitar o acesso à API a aplicativos conectados instalados com a política "Usuários aprovados pelo administrador estão pré-autorizados"**.

   Você também pode selecionar **Permitir que páginas do Visualforce ignorem essa restrição** para que qualquer página do Visualforce que use a API continue autorizada a acessar objetos na organização. Se você ativar a lista de clientes de API aprovados sem selecionar essa opção, somente os aplicativos conectados aprovados serão autorizados, e as páginas do Visualforce podem não ter o comportamento esperado. Além disso, se a opção estiver desmarcada, os aplicativos clientes que chamam `getSessionId()` têm o acesso negado. Os aplicativos que fazem chamadas de API para o Salesforce usando uma sessão obtida em um contexto do Visualforce terão o acesso negado a menos que você marque essa caixa de seleção.

5. Clique em **Salvar**.

Depois que você seleciona esse recurso, todos os aplicativos clientes precisam de aprovação explícita de um administrador para serem autorizados para a organização, a menos que o usuário tenha um perfil ou conjunto de permissões com "Usar qualquer cliente de API" ativado.

Alguns componentes de aplicativos usados com frequência são instalados automaticamente como aplicativos conectados nas organizações. Esses componentes oferecem suporte para aplicativos como o Data Loader, Salesforce1, Workbench e outros. Depois que esse recurso é selecionado, esses componentes também precisarão de aprovação, a menos que o usuário tenha um perfil ou conjunto de permissões com "Usar qualquer cliente de API" ativado. Consulte Gerenciamento de um aplicativo conectado para obter mais informações sobre esses componentes.

Exibindo erros de login único

Se sua organização estiver habilitada para o recurso de login único usando autenticação delegada e tiver desenvolvido uma solução de login único, você poderá exibir os mais recentes erros de login único ocorridos na sua organização.

1. Em Configuração, insira *Histórico de erros de autenticação delegada* na caixa Busca rápida e selecione **Histórico de erros de autenticação delegada**.
2. Para os 21 erros de login mais recentes, você pode exibir o nome de usuário, a hora do login e o erro do usuário.

Nota: Entre em contato com a Salesforce para saber mais sobre como ativar o login único para sua organização.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir erros de login único:

- "Modificar todos os dados"

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre o login único

Sobre SAML

A Security Assertion Markup Language (SAML) é um padrão de linguagem baseado em XML que permite a comunicação de decisões de autenticação entre um serviço e outro. Ele dá suporte a muitas soluções de login único da Web. A Salesforce dá suporte ao SAML para login único no Salesforce por meio de um portal corporativo ou provedor de identidade.

A maior parte do trabalho de configuração do login único, usando o SAML, acontece com seu provedor de identidade:

1. Estabeleça um provedor de identidade SAML e colete informações sobre como eles irão conectar-se ao Salesforce. Esse é o provedor que enviará solicitações de login único para o Salesforce.
2. Forneça informações a seu provedor de identidade, como os URLs das páginas inicial e de logout.
3. Configure o Salesforce usando as instruções em Definindo as configurações de SAML para login único. Essa é a única etapa que ocorre no Salesforce.

Seu provedor de identidade deve enviar declarações de SAML para o Salesforce usando o perfil POST do navegador de login único da web do SAML. O Salesforce envia respostas SAML para o `URL de login do provedor de identidade` especificado em Configuração, inserindo *`Login único`* na caixa `Busca rápida` e selecionando **Configurações de login único**. O Salesforce recebe a declaração, comparando-a com a sua configuração do Salesforce e, caso seja válida, o login único é liberado.

Se você tiver problemas com a declaração de SAML depois de configurar o Salesforce para SAML, use o Validador da declaração SAML para validar a declaração SAML. Você pode ter que obter uma declaração SAML de seu provedor de identidade.

Se seus usuários tiverem problemas em usar o SAML para login, você poderá revisar o histórico de login no SAML para determinar porque não conseguiram conectar-se e compartilhar essas informações com seu provedor de identidade.

Se o seu provedor de identidade suportar metadados e você tiver configurado o SAML usando a versão 2.0, poderá clicar em **Fazer download de metadados** para fazer download de um arquivo de configuração XML para enviá-los. Eles então podem ser carregados para definir automaticamente as configurações de conexão com sua organização do Salesforce ou comunidade.

NESTA SEÇÃO:

- Trabalhando com seu Provedor de Identidade
- Configurando definições de SAML para login único
- Exibindo configurações de login único
- Valores do provedor de identidade
- Personalizar páginas de início, erro, login e logout no SAML
- Exemplo de declarações de SAML
- Revisando o histórico de logins do SAML
- Validando definições de SAML para login único
- Erros de validação de declaração de SAML

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

A Autenticação federada está disponível em: **todas** as edições

A Autenticação delegada está disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Os provedores de autenticação estão disponíveis em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as configurações:
- "Exibir configuração"

Para editar as configurações:
- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Modificar todos os dados"

Trabalhando com seu Provedor de Identidade

1. Você deve reunir as seguintes informações de seu provedor de identidade antes de configurar o Salesforce para SAML.
   - A versão do SAML usada pelo seu provedor de identidade (1.1 ou 2.0)
   - O ID da entidade do provedor de identidade (também chamado de emissor)
   - Um certificado de autenticação.

     Dica: Armazene o certificado onde possa acessá-lo de seu navegador. Isso será carregado para o Salesforce em uma etapa posterior.

   - Os seguintes parâmetros de declaração de SAML, conforme apropriado:
     - O tipo de ID de usuário do SAML
     - O local de ID de usuário do SAML
     - Nome do atributo
     - Atributo URI
     - Formato do ID do nome

     Nota: Nome do atributo, Atributo URI e o formato do ID do nome só são necessários de o `Local do ID de usuário SAML` estiver em um elemento de Atributo, e não o elemento do identificador de nome de uma declaração de assunto.

     Dica: Para configurar o login único rapidamente, você pode importar configurações de SAML 2.0 de um arquivo XML (ou de um URL apontando para o arquivo) na página Configurações de login único. Obtenha o XML de seu provedor de identidade.

   Você também pode desejar compartilhar mais informações sobre esses valores com seu provedor de identidade.

   Dica: Ative o Salesforce para SAML e copie a tela da página para seu provedor de identidade. Em Configuração, insira *`Configurações de login único`* na caixa `Busca rápida`, selecione **Configurações de login único**, clique em **Editar** e selecione `SAML ativado`.
2. Trabalhe com seu provedor de identidade para configurar as páginas de início, login e logout.
3. Compartilhe as declarações de SAML de exemplo com seu provedor de identidade para que possam determinar o formato que o Salesforce exige para um login único bem-sucedido.

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre SAML

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

A Autenticação federada está disponível em: **todas** as edições

A Autenticação delegada está disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Os provedores de autenticação estão disponíveis em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as configurações:
- "Exibir configuração"

Para editar as configurações:
- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Modificar todos os dados"

Configurando definições de SAML para login único

Nesta página, você pode configurar sua organização para usar login único. Você também pode configurar o provisionamento preciso. Trabalhe com seu provedor de identidades para configurar corretamente essas definições. Para obter mais informações sobre o login único, consulte Sobre o login único. Para obter mais informações sobre provisionamento preciso, consulte Sobre o provisionamento preciso

Para configurar as definições de SAML para login único do seu provedor de identidade corporativo para oSalesforce:

1. Coletar informações de seu provedor de identidade.
2. Fornecer informações a seu provedor de identidade.
3. Configurar o login único.
4. Configurar um provedor de identidade para criptografar declarações do SAML (opcional).
5. Ativar o provisionamento de usuários preciso (opcional).
6. Editar o manipulador de SAML JIT caso `SAML JIT personalizado com manipulador do Apex` tenha sido selecionado para o provisionamento preciso.
7. Testar a conexão de login único.

Configurar o login único

1. No Salesforce, em Configuração, insira *`Configurações de login único`* na caixa `Busca rápida`, selecione **Configurações de login único** e clique em **Editar**.
2. Selecione `SAML ativado`. Você deverá ativar o SAML para exibir as configurações de login único do SAML.
3. Especifique a versão do SAML usada pelo seu provedor de identidade.
4. Clique em **Salvar**.
5. Em Configurações de login único do SAML, clique no botão apropriado para criar uma nova configuração, como a seguir.
   - **Novo** – Especificar todas as configurações manualmente.
   - **Novo a partir de arquivo de metadados** – Importar configurações de SAML 2.0 de um arquivo XML do seu provedor de identidade. Esta opção lê o arquivo XML e o usa para preencher o máximo possível de configurações.

     Nota: Se seu arquivo XML contiver informações para mais de uma configuração, a primeira configuração que ocorrer no arquivo XML será usada.

   - **Novo a partir de URL de metadados** – Importar configurações de SAML 2.0 de um URL público. Esta opção lê um arquivo XML localizado em um URL público e o usa para preencher o máximo possível de configurações. O URL deve ser adicionado a Configurações de site remoto para que possa ser acessado a partir da sua organização do Salesforce.
6. Dê a essa configuração um **Nome** para referência dentro da organização.

   O Salesforce insere o valor corretamente de **Nome da API**, que pode ser personalizado se necessário.
7. Insira o `Emissor`. Isso costuma ser chamado de ID da entidade para o provedor de identidade.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

A Autenticação federada está disponível em: **todas** as edições

A Autenticação delegada está disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Os provedores de autenticação estão disponíveis em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as configurações:
- "Exibir configuração"

Para editar as configurações:
- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Modificar todos os dados"

8. Se sua organização Salesforce tiver domínios implementados, especifique se deseja usar o domínio base (`https://saml.salesforce.com`) ou o domínio personalizado do **ID da entidade**. Você deve compartilhar essas informações com o provedor de identidade.

   Dica: Em geral, use o domínio personalizado como ID da entidade. Se você já tiver um login único configurado antes da implementação do domínio, o domínio base será o ID de entidade. Se você estiver oferecendo serviços de Salesforce para Salesforce, deverá especificar o domínio personalizado.

9. Para o `Certificado do provedor de identidade`, use o botão **Procurar** para localizar e carregar o certificado de autenticação emitido por seu provedor de identidade.
10. Em `Solicitar certificado de assinatura`, selecione o certificado desejado dentre os que estão salvos nas configurações de **Gerenciamento de certificados e chaves**.
11. Em `Solicitar método de assinatura`, selecione o algoritmo de hash para as solicitações criptografadas, `RSA-SHA1` ou `RSA-SHA256`.
12. Como opção, se o provedor de identidade criptografar as declarações do SAML, selecione o `Certificado de declaração de decriptografia` que ele está usando a partir dos que foram salvos nas configurações de **Gerenciamento de certificação e chave**. Esse campo só fica disponível se a sua organização oferece suporte para diversas configurações de login único. Para obter mais informações, consulte Configurar um provedor de identidade para criptografar declarações do SAML.
13. Para o `Tipo de identidade SAML`, `Local de identidade SAML` e outros campos descritos nos Valores de provedor de identidade, especifique os valores fornecidos pelo seu provedor de identidade conforme necessário.
14. Em `O provedor de serviço iniciado solicita conexão`, selecione o valor adequado com base nas informações fornecidas pelo provedor de identidade.
15. Para SAML 2.0, se seu provedor de identidade tiver páginas de login ou de logout específicas, especifique-as em **URL de login do provedor de identidade** e **URL de logout do provedor de identidade**, respectivamente.

    Nota: Esses campos aparecem nas organizações da Edição Developer e sandbox, por padrão, e nas organizações de produção apenas se Meu domínio estiver ativado. Os campos não aparecem nas organizações de avaliação ou em sandboxes vinculados a organizações de avaliação.

16. Para o `URL de erro personalizado`, especifique o URL ao qual os usuários da página devem ser direcionados caso exista um erro durante o login em SAML. Essa página deve ser acessível ao público, como uma página do Visualforce em site público. O URL pode ser absoluto ou relativo.
17. Também é possível configurar o provisionamento de usuários preciso. Para obter mais informações, consulte, Ativar provisionamento de usuários preciso (opcional) e Sobre o provisionamento preciso para SAML.
18. Clique em **Salvar**.

Se o seu provedor de identidade suportar metadados e você tiver configurado o SAML usando a versão 2.0, poderá clicar em **Fazer download de metadados** para fazer download de um arquivo de configuração XML para enviá-los. Eles então podem ser carregados para definir automaticamente as configurações de conexão com sua organização do Salesforce ou comunidade.

Configurar um provedor de identidade para criptografar declarações do SAML

Quando o Salesforce é o provedor de serviços para declarações do SAML recebidas, você pode escolher um certificado salvo para decriptografar declarações recebidas de provedores de identidade de terceiros. É necessário fornecer uma cópia desse certificado para o provedor de identidade.

1. Na página de Configurações de login único, em Configuração, adicione uma nova configuração do SAML.
2. No campo `Certificado de declaração de decriptografia`, especifique o certificado de criptografia a partir dos que foram salvos nas configurações de **Gerenciamento de certificação e chaves**.

> Nota: Se você não vir o `Certificado de declaração de decriptografia`, terá que ativar diversos logins únicos para a sua organização (isso se aplica a organizações criadas antes da versão Summer '13 que não usam o SAML 1.1). Para ativar configurações de diversos logins únicos, selecione **Ativar várias configurações** na página **Configurações de login único**. Se essa configuração já foi ativada, o campo aparece e você não vê o botão **Ativar várias configurações**.

3. Configure o `Local de identidade do SAML` como `A identidade está no elemento NameIdentifier da declaração de assunto`.

   Para uma autenticação bem-sucedida, o usuário deve ser identificado na instrução `<Subject>` da declaração. Para obter mais informações, consulte Valores de provedor de identidade.

4. Quando você salva a nova configuração do SAML, o valor das configurações do SAML da sua organização referentes ao `URL de login do Salesforce` (também conhecido como o "URL de ACS do Salesforce") se altera. Obtenha o novo valor (da página Configurações de login único, na Configuração) e clique no nome da nova configuração do SAML. O valor está no campo `URL de login do Salesforce`.
5. O provedor de identidade deve usar o valor do `URL de login do Salesforce`.
6. Você também precisa fornecer ao provedor de identidade uma cópia do certificado selecionado no campo `Certificado de declaração de decriptografia` para usar nas declarações de criptografia.

Ativar provisionamento de usuários preciso

1. Em Configurações de login único do SAML, selecione `Provisionamento de usuários ativado`.
   - `Padrão` - Essa opção permite provisionar usuários automaticamente, usando atributos na declaração.
   - `SAML JIT personalizado com manipulador do Apex` - Essa opção provisiona usuários com base na lógica de uma classe do Apex.
2. Se você selecionou `Padrão`, clique em **Salvar** e teste a conexão do login único. Se você selecionou `SAML JIT personalizado com manipulador do Apex`, continue com a etapa seguinte.
3. No campo `Manipulador do SAML JIT`, selecione uma classe do Apex existente como classe do manipulador do SAML JIT. Essa classe deve implementar a interface SamlJitHandler. Se você não tiver uma classe do Apex, poderá gerar uma clicando em `Criar automaticamente um modelo de manipulador do SAML JIT`. É necessário editar essa classe e modificar o conteúdo padrão antes de usá-la. Para obter mais informações, consulte Editar o manipulador do SAML JIT.
4. No campo `Executar manipulador como`, selecione o usuário que executa a classe do Apex. O usuário deve ter a permissão "Gerenciar usuários".
5. O provisionamento preciso requer um ID de federação no tipo de usuário. Em `Tipo de identidade do SAML`, selecione `A declaração contém o ID de federação do objeto do usuário`. Se seu provedor de identidades tiver usado anteriormente o nome de usuário do Salesforce, comunique a ele que ele deve usar o ID de federação.
6. Clique em **Salvar**.

Editar o manipulador do SAML JIT

1. Em Configuração, insira *`Classes do Apex`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Classes do Apex**.
2. Edite o manipulador do SAML JIT do Apex gerado para mapear campos entre o SAML e o Salesforce. Além disso, é possível modificar o código gerado para oferecer suporte ao seguinte:
   - Campos personalizados
   - Correspondência parcial de perfis
   - Correspondência parcial de papéis

- Pesquisa de contatos por email
- Pesquisa de contas por número da conta
- Provisionamento de usuários padrão em uma comunidade
- Login padrão de usuários em uma comunidade
- Uso de ID de perfil padrão para o provisionamento preciso de portais
- Uso de papel de portal padrão para o provisionamento preciso de portais
- Geração de nome de usuário para o provisionamento preciso de portais

Por exemplo: para oferecer suporte a campos personalizados no código de manipulador gerado, localize o comentário "Handle custom fields here" no código gerado. Insira o código do campo personalizado depois desse comentário no código. Para obter mais informações e exemplos, consulte a Documentação da interface SamlJitHandler.

Nota: Se seu provedor de identidade enviar atributos JIT para o objeto Contato ou Conta com o objeto Usuário na mesma declaração, o manipulador gerado poderá ser incapaz de realizar atualizações. Para obter uma lista de campos de Usuário que não podem ser atualizados ao mesmo tempo que os campos de Contato ou Conta, consulte sObjects que não podem ser usados juntos em operações DML.

Testar a conexão de login único

Após você configurar e salvar suas configurações de SAML, teste-as tentando acessar o aplicativo do provedor de identidade. Seu provedor de identidade direciona o navegador do usuário para LANÇAR um formulário contendo declarações de SAML para a página de login do Salesforce. Cada declaração é verificada e, caso seja aceita, o login único é permitido.

Se você estiver tendo dificuldade para entrar usando o login único depois de ter configurado e salvo as configurações de SAML, use o Validador da declaração SAML. Primeiro, você pode ter que obter uma declaração SAML de seu provedor de identidade.

Se seus usuários tiverem problemas em usar o SAML para login, você poderá revisar o histórico de login no SAML para determinar porque não conseguiram conectar-se e compartilhar essas informações com seu provedor de identidade.

Se estiver usando o SAML versão 2.0, depois de configurar o SAML, o campo Ponto final da chave Auth 2.0 será preenchido. Use isso com o fluxo de autenticação de login único da Web para OAuth 2.0.

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre SAML

Práticas recomendadas para a implementação do login único

Validando definições de SAML para login único

Sobre certificados e chaves do Salesforce

Exibindo configurações de login único

Depois de configurar sua organização do Salesforce para usar SAML, você poderá exibir as configurações de login único. Em Configuração, insira *Configurações de login único* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações de login único**.

Essa página lista os detalhes da configuração do SAML. A maioria desses campos é igual aos campos na página onde você configurou o SAML. Os campos a seguir contêm informações geradas automaticamente ao concluir a configuração. Os campos disponíveis dependem de sua configuração.

Campo	Descrição
`URL de login do Salesforce`	Somente para SAML 2.0. Se você selecionar "A asserção contém o nome do usuário do Salesforce" como `Tipo de ID do usuário do SAML` e "O ID do usuário está no elemento NameIdentifier (identificador de nome) da declaração de assunto" como `Local do ID de usuário do SAML`, essa será a URL associada ao login para o fluxo de asserção OAuth de conexão única da web.
`URL de logoff do Salesforce`	Para SAML 2.0. Exibe o URL de logoff do Salesforce ao qual o usuário é direcionado após ele fazer logoff. Esse URL só será usado se nenhum valor for especificado para `URL de logoff do provedor de identidade`.
`Ponto final da chave Auth 2.0`	Somente para SAML 2.0: O URL ACS usado com a ativação do Salesforce como provedor de identidade no fluxo de asserção OAuth de login único da Web.

Nessa página, é possível executar as seguintes ações:

- Clique em **Editar** para alterar a configuração SAML existente.
- Clique em **Validador da declaração de SAML** para validar as configurações de SAML para sua organização usando um provedor de declaração SAML fornecido por seu provedor de identidade.
- Se o seu provedor de identidade suportar metadados e você tiver configurado o SAML usando a versão 2.0, poderá clicar em **Fazer download de metadados** para fazer download de um arquivo de configuração XML para enviá-los. Eles então podem ser carregados para definir automaticamente as configurações de conexão com sua organização do Salesforce ou comunidade.

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre SAML

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

A Autenticação federada está disponível em: **todas** as edições

A Autenticação delegada está disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Os provedores de autenticação estão disponíveis em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as configurações:

- "Exibir configuração"

Para editar as configurações:

- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Modificar todos os dados"

Valores do provedor de identidade

Para poder configurar o Salesforce para SAML, você deve receber informações de seu provedor de identidade. Essas informações devem ser usadas na página de login único.

As seguintes informações podem ser úteis para seu provedor de identidade.

Campo	Descrição
`Versão do SAML`	A versão do SAML usada pelo seu provedor de identidade. O Salesforce atualmente suporta a versão 1.1 e 2.0. Os links para as especificações do SAML para as várias versões estão fornecidos abaixo: • SAML 1.1 • SAML 2.0
`Remetente`	O ID da entidade — um URL que identifica com exclusividade o provedor de identidade do SAML. As declarações do SAML enviadas para o Salesforce devem corresponder exatamente a esse valor no atributo `<saml:Issuer>` das declarações de SAML.
`ID da entidade`	O emissor em solicitações de SAML geradas pelo Salesforce também é o público esperado de qualquer Resposta de SAML de entrada. Se você não possui domínios implementados, esse valor será sempre `https://saml.salesforce.com`. Se você tiver domínios implantados, o Salesforce recomenda que você use seu nome de domínio personalizado. Você pode localizar o valor na página Configurações de login único. Em Configuração, insira *`Configurações de login único`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações de login único**.
`Certificado do provedor de identidade`	O certificado de autenticação emitido pelo seu provedor de identidade.
`Solicitar certificado de assinatura`	O certificado (salva na página de Gerenciamento de certificados e chaves, em Configuração) usado para gerar a assinatura em uma solicitação SAML para identificar o provedor quando o Salesforce é o provedor de serviços para um login de provedor de serviços com início em SAML. Se um certificado não tiver sido salvo na página Gerenciamento de certificados e chaves em Configuração, o Salesforce usará o proxy global por padrão. Usar uma certificação de assinatura salva fornece maior controle sobre eventos como expiração da certificação do que usar uma certificação de proxy global.
`Solicitar método de assinatura`	O algoritmo de hash para as solicitações criptografadas, `RSA-SHA1` ou `RSA-SHA256`.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

A Autenticação federada está disponível em: **todas** as edições

A Autenticação delegada está disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Os provedores de autenticação estão disponíveis em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as configurações:
- "Exibir configuração"

Para editar as configurações:
- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Modificar todos os dados"

Campo	Descrição
`Tipo de identidade do SAML`	O elemento em uma declaração de SAML que contém a string que identifica um usuário do Salesforce. Os valores são: **`A declaração contém o Nome do usuário da Salesforce`** Use essa opção se seu provedor de identidade passar o nome de usuário do Salesforce nas declarações de SAML. **`A declaração contém o ID de federação do objeto do usuário`** Use essa opção se, na declaração de SAML, o provedor de identidade passar um identificador de usuário externo, como por exemplo um ID de funcionário, para identificar o usuário. **`A declaração contém o ID do usuário do objeto do usuário`** Use essa opção se o provedor de identidade passar um identificador de usuário interno, por exemplo, um ID de usuário de sua organização do Salesforce, na declaração de SAML para identificar o usuário.
`Local de identidade do SAML`	O local onde um usuário deve ser identificado na declaração. Os valores são: **`A identidade está no elemento NameIdentifier da declaração de assunto`** O `Nome do usuário` do Salesforce ou o `IdentificadorFederado` está localizado na instrução `<Subject>` da declaração. **`Identidade está em um elemento Atributo`** O `Nome do usuário` do Salesforce ou o `IdentificadorFederado` está especificado em um `<AttributeValue>`, localizado no `<Attribute>` da declaração.
`Nome do atributo`	Se "`Identidade está em um elemento Atributo`" for selecionado, ele contém o valor do `AttributeName` que está especificado no `<Attribute>` que contém o ID do usuário.
`Atributo URI`	Se o SAML 1.1 for a versão de SAML especificada e "`Identidade está em um elemento Atributo`" for selecionado, ele contém o valor do `AttributeNamespace` que está especificado em `<Attribute>`.
`Formato do ID do nome`	Se o SAML 2.0 for a versão de SAML especificada e "`Identidade está em um elemento Atributo`" for selecionado, ele contém o valor para `nameid-format`. Os valores possíveis incluem `unspecified`, `emailAddress` ou `persistent`. Todos os valores legais podem ser localizados na seção "Identificadores de formato do identificador de nome" da Especificação de declarações e protocolos do SAML 2.0.
`O provedor de serviço iniciado solicita conexão`	Se estiver usando Meu domínio, selecione o mecanismo de conexão que o seu provedor de identidade solicita às mensagens SAML. Os valores são: **`HTTP POST`** A conexão HTTP POST envia mensagens SAML usando formulários HTML codificado em base64. **`Redirecionamento HTTP`** A conexão com redirecionamento HTTP envia mensagens SAML codificadas em base64 e URL nos parâmetros de URL. Não importa a conexão de solicitação selecionada, a resposta SAML sempre irá usar a conexão HTTP POST.

Campo	Descrição
`URL de login do provedor de identidade`	Somente para SAML 2.0: O URL onde o Salesforce envia uma solicitação de SAML para iniciar a sequência de login. Se você tiver domínios implantados e um valor especificado para este campo, as solicitações de login geralmente serão enviadas para o endereço especificado por este campo. No entanto, se você precisar ignorar esse valor (por exemplo, seu provedor de identidade estiver desativado), adicione o parâmetro `login` à string de consulta da página de login. Por exemplo: `http://mydomain.my.salesforce.com?login`. Nota: Este campo aparecerá na produção da Edição Developer e em organizações com sandbox, por padrão, e nas organizações de produção, apenas se Meu domínio estiver ativado. Este campo não aparece nas organizações de avaliação ou sandboxes vinculados a organizações de avaliação.
`URL de logoff do provedor de identidade`	Somente para SAML 2.0: O URL para o qual direcionar o usuário quando ele clicar no link **Logout** do Salesforce. O padrão é `http://www.salesforce.com`. Nota: Este campo aparecerá na produção da Edição Developer e em organizações com sandbox, por padrão, e nas organizações de produção, apenas se Meu domínio estiver ativado. Este campo não aparece nas organizações de avaliação ou sandboxes vinculados a organizações de avaliação.
`URL de login do Salesforce`	A URL associada a efetuar o login no fluxo de login único do navegador da Web.
`Ponto final da chave Auth 2.0`	Somente para SAML 2.0: A URL ACS usada com a API ao ativar o Salesforce como provedor de identidade no fluxo de asserção OAuth de login único da Web.
`URL de erro personalizado`	A URL a qual os usuários da página devem ser direcionados caso exista um erro durante o login em SAML. Essa página deve ser acessível ao público, como uma página do Visualforce em site público. O URL pode ser absoluto ou relativo.

Valores de URL de início, login e logout

Além das informações usadas durante o login único, o provedor de identidade também poderá definir as páginas de início, login e logout. Você também pode especificar estas páginas ao configurar login único.

As seguintes informações podem ser úteis para seu provedor de identidade ao configurar essas páginas.

- A especificação do SAML suporta um formulário em HTML que é usado para passar a declaração de SAML via HTTPS POST.
- Para SAML 1.1, o provedor de identidade SAML pode incorporar pares de nome-valor no campo `TARGET` para transmitir essas informações adicionais ao Salesforce pré-anexadas a um URL especialmente formatado que contém parâmetros codificados para URL.
- O URL para SAML 1.1 incluir no campo `TARGET` é o seguinte: `https://saml.salesforce.com/?`
- Para SAML 2.0, em vez de usar o campo `TARGET`, os provedores de identidade usam o `<AttributeStatement>` na declaração de SAML para especificar as informações adicionais.
- O Salesforce suporta os seguintes parâmetros:

Nota: Para SAML 1.1, esses parâmetros devem estar codificados para URL. Isso permite que os URLs, passados como valores que incluem seus próprios parâmetros, sejam manuseados corretamente. Para SAML 2.0, esses parâmetros fazem parte de `<AttributeStatement>`.

- `ssoStartPage` é a página para a qual o usuário deve ser redirecionado ao tentar fazer login com o SAML. O usuário é direcionado para essa página ao solicitar um recurso protegido no Salesforce sem uma sessão ativa. O `ssoStartPage` deve ser a página de login do provedor de identidade do SAML.
- `startURL` é o URL para onde você deseja que o usuário seja direcionado quando o login for concluído com sucesso. Esse URL pode ser absoluto, como *`https://na1.salesforce.com/001/o`*, ou relativo, como *`/001/o`*. Esse parâmetro só é usado no SAML 1.1. No SAML 2.0, o URL inicial é a página que o usuário tentou acessar antes de ser autenticada.
- `logoutURL` é o URL para onde você quer que o usuário seja direcionado ao clicar no link **Logout** do Salesforce. O padrão é `http://www.salesforce.com`.

O campo `TARGET` de amostra a seguir é para SAML 1.1 e inclui os parâmetros corretamente codificados. Ele transmite uma página inicial personalizada e também URLs de início e de logout incorporadas como valores de parâmetros na string de consulta.

```
https://saml.salesforce.com/?ssoStartPage=https%3A%2F
%2Fwww.customer.org%2Flogin%2F&startURL=%2F001%2Fo&logoutURL=http%3A%2F%2Fwww.salesforce.com
```

A seguir está um exemplo de um `<AttributeStatement>` para SAML 2.0 que contém tanto `ssoStartPage` quanto `logoutURL`:

```
<saml:AttributeStatement>
   <saml:Attribute Name="ssoStartPage"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
           xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xsi:type="xs:anyType">
              http://www.customer.org
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="logoutURL"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:uri">
      <saml:AttributeValue xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
           xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xsi:type="xs:string">
              https://www.salesforce.com
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>
</saml:AttributeStatement>
```

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre SAML

Personalizar páginas de início, erro, login e logout no SAML

Você pode personalizar as páginas de início, erro, login e logout para usuários de login único usando o SAML 1.1 ou 2.0. Como parte de sua configuração, decida o seguinte:

- Se seu provedor de identidade usar SAML 1.1, o URL para o qual o usuário será direcionado quando o login único for concluído com sucesso (conhecido como a página de início). Esse URL pode ser absoluto, como *`https://na1.salesforce.com/001/o`*, ou relativo, como *`/001/o`*. Esse URL deve ser um ponto final que aceite solicitações de autenticação de SAML.

  No SAML 2.0, a página de início é a página que o usuário tentou acessar antes de ser autenticado. A página de início em SAML 2.0 deve suportar o login único com Sp-init.

  Se você estiver usando SAML 2.0, também poderá usar o parâmetro `RelayState` para controlar para onde os usuários são redirecionados depois de um login com êxito.

- A página inicial de login único é onde o Salesforce envia uma solicitação de SAML para iniciar a sequência de login.

  Recomendamos que, se você especificar uma página inicial de login único, também especifique uma página de logout. Quando você especifica uma página de logout, quando o usuário clica em logout ou se a sessão de um usuário expira, o usuário é redirecionado para essa página. Se você não especificar uma página de logout, o usuário será redirecionado para a página de login geral do Salesforce.

- O URL para o qual o usuário será direcionado quando clicar no link Logout do Salesforce (conhecido como a página de logout). O padrão é `https://login.salesforce.com`, a menos que MyDomain esteja ativado. Se Meu domínio está ativado, o padrão é `https://`*`customdomain`*`.my.salesforce.com`.

Para o SAML 2.0, esses valores podem ser definidos durante a configuração de login único ou pelo seu provedor de identidade no URL de login ou asserção de SAML. A ordem de precedência é:

1. Cookie da sessão — se você já tiver efetuado login no Salesforce e um cookie ainda existir, as páginas de login e logout especificadas pelo cookie da sessão serão usadas.
2. Valores transmitidos do provedor de identidade.
3. Valores da página de configuração de login único.

Se você decidir não adicionar esses valores à configuração de login único, compartilhe-os com seu provedor de identidade. O provedor de identidade deve usar esses valores no URL de login ou na declaração.

Você também pode decidir se quer que os usuários sejam direcionados a uma página de erro personalizada caso haja um erro durante o login do SAML: Essa página deve ser acessível ao público, como uma página do Visualforce em site público. O URL pode ser absoluto ou relativo. Use esse valor ao configurar o SAML.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

A Autenticação federada está disponível em: **todas** as edições

A Autenticação delegada está disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Os provedores de autenticação estão disponíveis em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as configurações:
- "Exibir configuração"

Para editar as configurações:
- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Modificar todos os dados"

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre SAML

Exemplo de declarações de SAML

Compartilhe o exemplo de declarações de SAML com seu provedor de identidade para que possam determinar o formato das informações que o Salesforce exige para um login único bem-sucedido. A declaração deverá ser assinada de acordo com as especificações de assinatura XML, usando RSA e SHA-1 ou SHA-256.

Além disso, para os exemplos gerais de login único para SAML 1.1 e SAML 2.0, use as amostras a seguir do recurso específico:

- declarações para portais
- declarações para Sites
- Mensagem SOAP para autenticação delegada
- asserção para provisionamento preciso

O tipo de ID do usuário SAML é o nome do usuário Salesforce e o local do ID do usuário SAML é o elemento `<NameIdentifier>` no elemento `<Subject>`

SAML 1.1:

```
<Subject>
      <NameIdentifier>user101@salesforce.com</NameIdentifier>
</Subject>
```

SAML 2.0:

```
<saml:Subject>
    <saml:NameID
Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:unspecified">user101@salesforce.com</saml:NameID>

    <saml:SubjectConfirmation Method="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:cm:bearer">
        <saml:SubjectConfirmationData NotOnOrAfter="2008-06-26T02:44:24.173Z"
Recipient="http://localhost:9000"/>
```

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

A Autenticação federada está disponível em: **todas** as edições

A Autenticação delegada está disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Os provedores de autenticação estão disponíveis em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as configurações:
- "Exibir configuração"

Para editar as configurações:
- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Modificar todos os dados"

```
    </saml:SubjectConfirmation>
</saml:Subject>
```

O tipo de ID do usuário SAML é o nome de usuário do Salesforce e o local do ID do usuário SAML é o elemento `<Atributo>`

SAML 1.1:

```
<AttributeStatement>
    <Subject>
      <NameIdentifier>this value doesn't matter</NameIdentifier>
         <SubjectConfirmation>
          <ConfirmationMethod>urn:oasis:names:tc:SAML:1.0:cm:bearer</ConfirmationMethod>

    </SubjectConfirmation>
 </Subject>
    <Attribute AttributeName="MySfdcName" AttributeNamespace="MySfdcURI">
       <AttributeValue>user101@salesforce.com</AttributeValue>
 </Attribute>
    </AttributeStatement>
```

SAML 2.0:

```
<saml:AttributeStatement>
    <saml:Attribute FriendlyName="fooAttrib" Name="SFDC_USERNAME"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
        <saml:AttributeValue xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xsi:type="xs:string">
            user101@salesforce.com
        </saml:AttributeValue>
    </saml:Attribute>
 </saml:AttributeStatement>
```

O tipo de ID do usuário SAML é o campo do objeto do usuário `IdentificadorFederado` do Salesforce e o local do ID do usuário SAML é o elemento `<NameIdentifier>` no elemento `<Subject>`

SAML 1.1:

```
<AttributeStatement>
   <saml:Subject>
      <saml:NameIdentifier Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.0:assertion"
NameQualifier="www.saml_assertions.com">
         MyName
      </saml:NameIdentifier>
   </saml:Subject>
</AttributeStatement>
```

SAML 2.0:

```
<saml:Subject>
    <saml:NameID
Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:unspecified">MyName</saml:NameID>
    <saml:SubjectConfirmation Method="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:cm:bearer">
        <saml:SubjectConfirmationData NotOnOrAfter="2008-06-26T02:48:25.730Z"
Recipient="http://localhost:9000/"/>
    </saml:SubjectConfirmation>
</saml:Subject>
```

Nota: O identificador do nome pode ser uma string arbitrária, incluindo endereços de email ou strings de ID numéricas.

O tipo de ID do usuário SAML é o campo do objeto do usuário do Salesforce `IdentificadorFederado` e o local do ID do usuário SAML é o elemento `<Attribute>`

SAML 1.1:

```
<AttributeStatement>
    <Subject>
      <NameIdentifier>who cares</NameIdentifier>
         <SubjectConfirmation>
          <ConfirmationMethod>urn:oasis:names:tc:SAML:1.0:cm:bearer</ConfirmationMethod>

    </SubjectConfirmation>
 </Subject>
    <Attribute AttributeName="MyName" AttributeNamespace="MyURI">
       <AttributeValue>user101</AttributeValue>
 </Attribute>
    </AttributeStatement>
```

SAML 2.0:

```
<saml:AttributeStatement>
    <saml:Attribute FriendlyName="fooAttrib" Name="SFDC_ATTR"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
        <saml:AttributeValue xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xsi:type="xs:string">
           user101
        </saml:AttributeValue>
    </saml:Attribute>
</saml:AttributeStatement>
```

O tipo de ID do usuário SAML é o nome do usuário Salesforce e o local do ID do usuário SAML é o elemento `<NameIdentifier>` no elemento `<Subject>`

A seguir está a resposta completa do SAML, para o SAML 2.0:

```
<samlp:Response ID="_257f9d9e9fa14962c0803903a6ccad931245264310738"
   IssueInstant="2009-06-17T18:45:10.738Z" Version="2.0">
<saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity">
   https://www.salesforce.com
</saml:Issuer>

<samlp:Status>
   <samlp:StatusCode Value="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:Success"/>
</samlp:Status>

<saml:Assertion ID="_3c39bc0fe7b13769cab2f6f45eba801b1245264310738"
   IssueInstant="2009-06-17T18:45:10.738Z" Version="2.0">
   <saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity">
      https://www.salesforce.com
   </saml:Issuer>

   <saml:Signature>
      <saml:SignedInfo>
         <saml:CanonicalizationMethod
Algorithm="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#"/>
        <saml:SignatureMethod Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#rsa-sha1"/>
```

```
        <saml:Reference URI="#_3c39bc0fe7b13769cab2f6f45eba801b1245264310738">
           <saml:Transforms>
              <saml:Transform
Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#enveloped-signature"/>
              <saml:Transform Algorithm="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#">
                 <ec:InclusiveNamespaces PrefixList="ds saml xs"/>
              </saml:Transform>
           </saml:Transforms>
           <saml:DigestMethod Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#sha1"/>
           <saml:DigestValue>vzR9Hfp8d16576tEDeq/zhpmLoo=
           </saml:DigestValue>
        </saml:Reference>
     </saml:SignedInfo>
     <saml:SignatureValue>
        AzID5hhJeJlG2llUDvZswNUrlrPtR7S37QYH2W+Un1n8c6kTC
        Xr/lihEKPcA2PZt86eBntFBVDWTRlh/W3yUgGOqQBJMFOVbhK
        M/CbLHbBUVT5TcxIqvsNvIFdjIGNkf1W0SBqRKZOJ6tzxCcLo
        9dXqAyAUkqDpX5+AyltwrdCPNmncUM4dtRPjI05CL1rRaGeyX
        3kkqOL8p0vjm0fazU5tCAJLbYuYgU1LivPSahWNcpvRSlCI4e
        Pn2oiVDyrcc4et12inPMTc2lGIWWWWJyHOPSiXRSkEAIwQVjf
        Qm5cpli44Pv8FCrdGWpEE0yXsPBvDkM9jIzwCYGG2fKaLBag==
     </saml:SignatureValue>
     <saml:KeyInfo>
        <saml:X509Data>
           <saml:X509Certificate>
              MIIEATCCAumgAwIBAgIBBTANBgkqhkiG9w0BAQ0FADCBgzELM
              [Certificate truncated for readability...]
           </saml:X509Certificate>
        </saml:X509Data>
     </saml:KeyInfo>
  </saml:Signature>

  <saml:Subject>
     <saml:NameID Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:unspecified">
        saml01@salesforce.com
     </saml:NameID>

     <saml:SubjectConfirmation Method="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:cm:bearer">
     <saml:SubjectConfirmationData NotOnOrAfter="2009-06-17T18:50:10.738Z"
        Recipient="https://login.www.salesforce.com"/>
     </saml:SubjectConfirmation>
  </saml:Subject>

  <saml:Conditions NotBefore="2009-06-17T18:45:10.738Z"
     NotOnOrAfter="2009-06-17T18:50:10.738Z">

     <saml:AudienceRestriction>
        <saml:Audience>https://saml.salesforce.com</saml:Audience>
     </saml:AudienceRestriction>
  </saml:Conditions>

  <saml:AuthnStatement AuthnInstant="2009-06-17T18:45:10.738Z">
     <saml:AuthnContext>
        <saml:AuthnContextClassRef>urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:ac:classes:unspecified
```

```
         </saml:AuthnContextClassRef>
      </saml:AuthnContext>
   </saml:AuthnStatement>

   <saml:AttributeStatement>

      <saml:Attribute Name="portal_id">
         <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">060D00000000SHZ
         </saml:AttributeValue>
      </saml:Attribute>

      <saml:Attribute Name="organization_id">
         <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">00DD0000000F7L5
         </saml:AttributeValue>
      </saml:Attribute>

      <saml:Attribute Name="ssostartpage"
         NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">

         <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">
            http://www.salesforce.com/security/saml/saml20-gen.jsp
         </saml:AttributeValue>
      </saml:Attribute>

      <saml:Attribute Name="logouturl"
         NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:uri">

         <saml:AttributeValue xsi:type="xs:string">
            http://www.salesforce.com/security/del_auth/SsoLogoutPage.html
         </saml:AttributeValue>
      </saml:Attribute>
   </saml:AttributeStatement>
</saml:Assertion>
</samlp:Response>
```

Modelo de Declarações de SAML para Portais

Veja a seguir os atributos `id_portal` e `id_organização` em uma instrução de declaração SAML:

```
<saml:AttributeStatement>
   <saml:Attribute Name="portal_id">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">060D00000000SHZ</saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="organization_id">
         <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">00DD0000000F7P5</saml:AttributeValue>

   </saml:Attribute>
</saml:AttributeStatement>
```

A seguir, uma declaração de SAML completa que pode ser usada para login único em portais. A organização está usando login federado, que está incluído em um atributo (consulte o `<saml:AttributeStatement>` em negrito na declaração), não no assunto.

```
<samlp:Response ID="_f97faa927f54ab2c1fef230eee27cba21245264205456"
      IssueInstant="2009-06-17T18:43:25.456Z" Version="2.0">
   <saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity">
      https://www.salesforce.com</saml:Issuer>

   <samlp:Status>
      <samlp:StatusCode Value="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:Success"/>
   </samlp:Status>

   <saml:Assertion ID="_f690da2480a8df7fcc1cbee5dc67dbbb1245264205456"
      IssueInstant="2009-06-17T18:45:10.738Z" Version="2.0">
      <saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity">
         https://www.salesforce.com
      </saml:Issuer>

      <saml:Signature>
         <saml:SignedInfo>
            <saml:CanonicalizationMethod
Algorithm="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#"/>
           <saml:SignatureMethod Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#rsa-sha1"/>

            <saml:Reference URI="#_f690da2480a8df7fcc1cbee5dc67dbbb1245264205456">
               <saml:Transforms>
                  <saml:Transform
Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#enveloped-signature"/>
                  <saml:Transform Algorithm="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#">
                     <ec:InclusiveNamespaces PrefixList="ds saml xs"/>
                  </saml:Transform>
               </saml:Transforms>
               <saml:DigestMethod Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#sha1"/>
               <saml:DigestValue>vzR9Hfp8d16576tEDeq/zhpmLoo=
               </saml:DigestValue>
            </saml:Reference>
         </saml:SignedInfo>
         <saml:SignatureValue>
            AzID5hhJeJlG2llUDvZswNUrlrPtR7S37QYH2W+Un1n8c6kTC
            Xr/lihEKPcA2PZt86eBntFBVDWTRlh/W3yUgGOqQBJMFOVbhK
            M/CbLHbBUVT5TcxIqvsNvIFdjIGNkf1W0SBqRKZOJ6tzxCcLo
            9dXqAyAUkqDpX5+AyltwrdCPNmncUM4dtRPjI05CL1rRaGeyX
            3kkqOL8p0vjm0fazU5tCAJLbYuYgU1LivPSahWNcpvRSlCI4e
            Pn2oiVDyrcc4et12inPMTc2lGIWWWWJyHOPSiXRSkEAIwQVjf
            Qm5cpli44Pv8FCrdGWpEE0yXsPBvDkM9jIzwCYGG2fKaLBag==
         </saml:SignatureValue>
         <saml:KeyInfo>
            <saml:X509Data>
               <saml:X509Certificate>
                  MIIEATCCAumgAwIBAgIBBTANBgkqhkiG9w0BAQ0FADCBgzELM
                  Certificate truncated for readability...
               </saml:X509Certificate>
            </saml:X509Data>
         </saml:KeyInfo>
      </saml:Signature>
```

```
<saml:Subject>
   <saml:NameID Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:unspecified">null

   </saml:NameID>

   <saml:SubjectConfirmation Method="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:cm:bearer">
   <saml:SubjectConfirmationData NotOnOrAfter="2009-06-17T18:48:25.456Z"
      Recipient="https://www.salesforce.com/?saml=02HKiPoin4f49GRMsOdFmhTgi
      _0nR7BBAflopdnD3gtixujECWpxr9klAw"/>
      </saml:SubjectConfirmation>
</saml:Subject>

<saml:Conditions NotBefore="2009-06-17T18:43:25.456Z"
   NotOnOrAfter="2009-06-17T18:48:25.456Z">

   <saml:AudienceRestriction>
      <saml:Audience>https://saml.salesforce.com</saml:Audience>
   </saml:AudienceRestriction>
</saml:Conditions>

<saml:AuthnStatement AuthnInstant="2009-06-17T18:43:25.456Z">

   <saml:AuthnContext>
      <saml:AuthnContextClassRef>urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:ac:classes:unspecified

      </saml:AuthnContextClassRef>
   </saml:AuthnContext>
</saml:AuthnStatement>

<saml:AttributeStatement>

   <saml:Attribute FriendlyName="Friendly Name" Name="federationId"
      NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:string">saml_portal_user_federation_id
      </saml:AttributeValue>
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:string">SomeOtherValue
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="portal_id">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">060D00000000SHZ
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="organization_id">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">00DD0000000F7Z5
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="ssostartpage"
      NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">

      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">
```

```
               http://www.salesforce.com/qa/security/saml/saml20-gen.jsp
            </saml:AttributeValue>
         </saml:Attribute>

         <saml:Attribute Name="logouturl"
            NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:uri">

            <saml:AttributeValue xsi:type="xs:string">
                http://www.salesforce.com/qa/security/del_auth/SsoLogoutPage.html
            </saml:AttributeValue>
         </saml:Attribute>
      </saml:AttributeStatement>
   </saml:Assertion>
</samlp:Response>
```

Modelo de declarações de SAML para Sites

Veja a seguir os atributos `portal_id` e `organization_id` e `siteurl` em uma instrução de declaração SAML:

```
<saml:AttributeStatement>
   <saml:Attribute Name="portal_id">
      <saml:AttributeValue xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
         xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
         xsi:type="xs:anyType">060900000004cDk
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>
   <saml:Attribute Name="organization_id">
      <saml:AttributeValue xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
         xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
         xsi:type="xs:anyType">00D900000008bX0
      </saml:AttributeValue></saml:Attribute>
   <saml:Attribute Name="siteurl">
      <saml:AttributeValue xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
         xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
         xsi:type="xs:anyType">https://ap1.force.com/mySuffix</saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>
</saml:AttributeStatement>
```

Modelo de mensagem SOAP para autenticação delegada

Como parte do processo de login único da autenticação delegada, um servidor da Salesforce faz uma solicitação SOAP 1.1 para autenticar o usuário que está enviando as credenciais. Aqui está um exemplo para esse tipo de solicitação. Seu serviço Web de login único precisa aceitar essa solicitação, processá-la e retornar a resposta `verdadeiro` ou `falso`.

Modelo de solicitação

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" ?>
<soapenv:Envelope
   xmlns:soapenv="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/">
   <soapenv:Body>
      <Authenticate xmlns="urn:authentication.soap.sforce.com">
         <username>sampleuser@sample.org</username>
         <password>myPassword99</password>
         <sourceIp>1.2.3.4</sourceIp>
```

```
      </Authenticate>
   </soapenv:Body>
</soapenv:Envelope>
```

Modelo de mensagem de resposta

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<soapenv:Envelope
   xmlns:soapenv="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/">
   <soapenv:Body>
      <AuthenticateResult xmlns="urn:authentication.soap.sforce.com">
         <Authenticated>false</Authenticated>
      </AuthenticateResult>
   </soapenv:Body>
</soapenv:Envelope>
```

Amostra de asserção SAML para provisionamento just-in-time

A seguir, está uma asserção SAML de amostra para provisionamento just in time.

```
<saml:AttributeStatement>

   <saml:Attribute Name="User.Username"
      NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">testuser@123.org
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="User.Phone"
      NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">415-123-1234
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="User.FirstName"
      NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">Testuser
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="User.LanguageLocaleKey"
      NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">en_US
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="User.CompanyName"
      NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">Salesforce.com
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="User.Alias"
      NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">tlee2
```

```
   </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.CommunityNickname"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
   <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">tlee2
   </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.UserRoleId"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
   <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">000000000000000
   </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.Title"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
   <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">Mr.
   </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.LocaleSidKey"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
   <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">en_CA
   </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.Email"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
   <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">testuser@salesforce.com
   </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name=" User.FederationIdentifier"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
   <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">tlee2
   </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.TimeZoneSidKey"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
   <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">America/Los_Angeles
   </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.LastName"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
   <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">Lee
   </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.ProfileId"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
   <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">00ex0000001pBNL
```

```
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="User.IsActive"
      NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">1
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="User.EmailEncodingKey"
      NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">UTF-8
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

</saml:AttributeStatement>
```

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre SAML

Revisando o histórico de logins do SAML

Quando um usuário faz login no Salesforce de outro aplicativo usando o login único, as declarações SAML são enviadas para a página de login do Salesforce. As declarações são comparadas com as declarações no certificado de autenticação que são especificadas na página Configurações de login único, em Configuração. Se um usuário não conseguir fazer login, uma mensagem será enviada para o log de histórico de login indicando porque houve falha de login. Além disso, o Validador da declaração SAML pode ser preenchido automaticamente com a declaração inválida.

Para visualizar o histórico de logins, em Configuração, insira *Histórico de login* na caixa Busca rápida e selecione **Histórico de login**. Após exibir o histórico de logins, você talvez deseje compartilhar as informações com seu provedor de identidade.

São possíveis as seguintes falhas:

Declaração expirada
O padrão de data e hora de uma declaração ultrapassa cinco minutos.

Nota: O Salesforce faz uma permissão de três minutos para defasagem do relógio. Isso significa, na prática, que uma declaração pode estar oito minutos atrasada em relação à data e hora ou três minutos adiantada. Esse tempo poderá ser menor se o período de validade da declaração for menor que cinco minutos.

Declaração inválida
Uma declaração não é válida. Por exemplo, deve estar faltando o elemento `<Subject>` de uma declaração.

Público inválido
O valor especificado em `<Público>` deve ser `https://saml.salesforce.com`.

Erro de configuração/Perm desativado
Há algo errado na configuração SAML no Salesforce. Por exemplo, o certificado que foi carregado deve estar corrompido, ou a preferência da organização deve estar desativada. Para verificar sua configuração, em Configuração, insira *Configurações de login único* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de login único**. Em seguida, obtenha uma amostra da declaração SAML de seu provedor de identidade e clique em **Validador da declaração no SAML**.

Remetente incompatível
O emissor ou ID de entidade especificado em uma declaração não corresponde ao emissor especificado na configuração do Salesforce.

Destinatário não correspondente
O destinatário especificado em uma declaração não corresponde ao destinatário especificado na configuração do Salesforce.

Repetição detectada
O mesmo ID de declaração foi utilizado mais de uma vez. Os IDs de declaração devem ser exclusivos dentro de uma organização.

Assinatura inválida
A assinatura em uma declaração não pode ser validada pelo certificado na sua configuração do Salesforce.

Erro de confirmação de assunto
O `<Subject>` especificado na declaração não corresponde à configuração SAML noSalesforce.

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre SAML

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

A Autenticação federada está disponível em: **todas** as edições

A Autenticação delegada está disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Os provedores de autenticação estão disponíveis em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as configurações:
- "Exibir configuração"

Para editar as configurações:
- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Modificar todos os dados"

Validando definições de SAML para login único

Se seus usuários tiverem dificuldade de fazer login no Salesforce depois de configurar o Salesforce para login único, use o Validador da declaração SAML e o histórico de login para validar declarações SAML enviadas pelo provedor de identidade.

1. Obtenha uma declaração de SAML de seu provedor de identidade. A declaração pode ser em XML puro ou codificada em base64.

   Se o usuário tentar fazer login no Salesforce e falhar, a declaração SAML inválida será usada para preencher automaticamente o Validador da declaração SAML, se possível.

2. Em Configuração, insira *Configurações de login único* na caixa Busca rápida, selecione **Configurações de login único** e clique em **Validador da declaração no SAML**.
3. Insira a declaração do SAML na caixa de texto e clique em **Validar**.
4. Compartilhe os resultados dos erros de validação com seu provedor de identidade.

CONSULTE TAMBÉM:

- Sobre SAML
- Sobre o login único
- Práticas recomendadas para a implementação do login único

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

A Autenticação federada está disponível em: **todas** as edições

A Autenticação delegada está disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Os provedores de autenticação estão disponíveis em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as configurações:

- "Exibir configuração"

Para editar as configurações:

- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Modificar todos os dados"

Erros de validação de declaração de SAML

O Salesforce impõe as seguintes exigências de validade nas declarações:

Instrução de autenticação
O provedor de identidade deve incluir uma `<AuthenticationStatement>` na declaração.

Instrução de condições
Se a declaração contiver uma instrução `<Conditions>`, ela deverá conter data e hora válidas.

Data e hora
O prazo de validade especificado em uma declaração é cumprido. Além disso, o padrão de data e hora de uma declaração deve ser menor que cinco minutos, mais ou menos três minutos, independentemente da configuração do prazo de validade da declaração. Isso leva em consideração as diferenças entre máquinas. As restrições `NotBefore` e `NotOnOrAfter` também devem estar definidas e ser válidas.

Atributo
Se a sua configuração do Salesforce estiver definida como `Identidade está em um elemento Atributo`, a declaração do provedor de identidade deverá conter um `<AttributeStatement>`.

Se você estiver usando SAML 1.1, tanto `<AttributeName>` quanto `<AttributeNamespace>` serão obrigatórios como parte de `<AttributeStatement>`.

Se você estiver usando SAML 2.0, somente `<AttributeName>` será obrigatório.

Formato
O atributo `Format` de uma declaração `<Issuer>` deve ser definido como `"urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity"` ou então não ser definido de forma alguma.

Por exemplo:

```
<saml:Issuer
Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity">https://www.salesforce.com</saml:Issuer>
```

O exemplo a seguir também é válido:

```
<saml:Issuer >https://www.salesforce.com</saml:Issuer>
```

Remetente
O remetente especificado em uma declaração deve ser compatível com o remetente especificado no Salesforce.

Assunto
O assunto da declaração deve ser resolvido para ser ou o nome de usuário do Salesforce ou o ID de federação do usuário.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

A Autenticação federada está disponível em: **todas** as edições

A Autenticação delegada está disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Os provedores de autenticação estão disponíveis em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as configurações:
- "Exibir configuração"

Para editar as configurações:
- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Modificar todos os dados"

Público
O valor `<Audience>` é obrigatório e deve corresponder ao valor do `ID da entidade` na configuração de login único. O valor padrão é `https://saml.salesforce.com`.

Recipient
O destinatário especificado em uma declaração deve corresponder ao URL de login do Salesforce especificado na configuração do Salesforce ou do ponto final da chave OAuth 2.0. Essa é parte obrigatória da instrução e é sempre verificada.

Assinatura
A declaração deve conter uma assinatura válida. A assinatura deve ser criada usando a chave privada associada ao certificado fornecido na configuração do SAML.

Recipient
Verifique se o destinatário e o ID da organização recebidos na declaração correspondem ao destinatário e o ID da organização esperados, conforme especificado na configuração de login único. Essa é uma parte opcional da instrução e só será verificada se estiver presente. Por exemplo:

```
Recipient that we found in the assertion: http://aalbert-salesforce.com:8081/
   ?saml=02HKiPoin4zeKLPYxfj3twkPsNSJF3fxsH0Jnq4vVeQr3xNkIWmZC_IVk3
Recipient that we expected based on the Single Sign-On Settings page:
   http://asmith.salesforce.com:8081/
   ?saml=EK03Almz90Cik_ig0L97.0BRme6mT4o6nzi0t_JROL6HLbdR1WVP5aQO5w
Organization Id that we expected: 00Dx0000000BQlI
Organization Id that we found based on your assertion: 00D000000000062
```

Atributo do URL do site
Verifica se foi apresentado um URL de sites válido. Os valores são:

- Não fornecido
- Marcado
- O URL do site é inválido
- HTTPS é obrigatório para o URL do site
- O site especificado está inativo ou excedeu seu limite de página

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre SAML

Sobre o provisionamento preciso para SAML

Com o provisionamento just-in-time, você pode usar uma declaração SAML para criar usuários regulares e de portal dinamicamente na primeira vez que eles tentarem efetuar login. Isso elimina a necessidade de criar contas de usuário antecipadamente. Por exemplo, se você tiver adicionando um funcionário à sua organização recentemente, não precisa criá-lo manualmente no Salesforce. Quando eles efetuam login com login único, suas contas são criadas automaticamente para eles, eliminando o tempo e o esforço com a criação da conta. O provisionamento preciso funciona com seu provedor de identidades SAML para transmitir as informações do usuário correta para o Salesforce em uma asserção SAML 2.0. Você pode criar e modificar contas dessa forma. Como o provisionamento preciso usa o SAML para se comunicar, sua organização deve ter o login único baseado no SAML ativado.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

Benefícios do provisionamento preciso para segurança

A implementação do provisionamento preciso pode oferecer as seguintes vantagens para a sua organização.

- **Redução de custos administrativos:** O provisionamento sobre SAML permite que os clientes criem contas sob demanda, como parte do processo de login único. Isso simplifica muito o trabalho de integração necessário em cenários em que os usuários precisam ser provisionados dinamicamente, combinando os processos de provisionamento e de login único em uma única mensagem.
- **Aumento da aceitação pelo usuário:** Os usuários só precisam memorizar uma única senha para acessar seu site principal e o Salesforce. Os usuários têm mais probabilidade de usar seu aplicativo Salesforce regularmente.
- **Mais segurança:** Qualquer política de senha estabelecida para a sua rede corporativa também terá efeito no Salesforce. Além disso, o envio de uma credencial de autenticação que só é válida para um único uso poderá aumentar a segurança para os usuários quem têm acesso a dados sigilosos.

CONSULTE TAMBÉM:

Requisitos do provisionamento just-in-time
Provisionamento preciso para portais
Provisionamento preciso para comunidades
Erros de provisionamento preciso
Exemplo de declarações de SAML
Sobre o login único

Requisitos do provisionamento just-in-time

O provisionamento just-in-time requer a criação de uma declaração SAML. Considere o seguinte ao criar sua declaração SAML:

- `Versão da provisão` é suportado como um atributo opcional. Se não for especificado, o padrão será 1.0. Por exemplo:

```
<saml:Attribute Name="ProvisionVersion" NameFormat=
   "urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">1.0</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
```

- ProfileIDs mudam por organização, mesmo para perfis padrão. Para facilitar a localização do nome do perfil, o Salesforce permite fazer uma pesquisa do nome de perfil informando o `ProfileName` no campo `ProfileId`.

Requisitos de campo para a declaração SAML

Para identificar corretamente qual objeto criar no Salesforce, você deve usar o prefixo `User.` para todos os campos informados na declaração SAML. Neste exemplo, o prefixo `User.` foi adicionado ao nome do campo `Username`.

```
<saml:Attribute
   Name="User.Username"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">testuser@123.org</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
```

Os seguintes campos padrão são suportados.

Campos	Obrigatório	Comentários
`AboutMe`		

Campos	Obrigatório	Comentários
`Alias`		Se não estiver presente, um padrão será derivado de FirstName e LastName.
`CallCenter`		
`Cidade`		
`CommunityNickname`		Se não estiver presente, um padrão será derivado do UserName.
`CompanyName`		
`País`		
`DefaultCurrencyIsoCode`		Derivado das configurações da organização.
`DelegatedApproverId`		
`Departamento`		
`Divisão`		
`Email`	Y	Por exemplo, `User.Email=test2@salesforce.com`
`EmailEncodingKey`		Se não estiver presente, um padrão será derivado das configurações da organização.
`EmployeeNumber`		
`Extensão`		
`Fax`		
`FederationIdentifier` (só inserir)		Se estiver presente, deve corresponder ao assunto SAML ou o assunto SAML será utilizado. Não pode ser atualizado com SAML.
`FirstName`		
`ForecastEnabled`		
`IsActive`		
`LastName`	Y	
`LanguageLocaleKey`		
`LocaleSidKey`		Se não estiver presente, um padrão será derivado das configurações da organização.
`Gerente`		
`MobilePhone`		
`Telefone`		
`ProfileId`	Y	Por exemplo, `User.ProfileId=Standard User`
`ReceivesAdminInfoEmails`		
`ReceivesInfoEmails`		

Campos	Obrigatório	Comentários
`Estado`		
`Rua`		
`TimeZoneSidKey`		Se não estiver presente, um padrão será derivado das configurações da organização.
`Título`		
`Username` (só inserir)	Y	Por exemplo, `User.Username=test2@test.com`. Não pode ser atualizado usando SAML.
`UserRoleId`		É padronizado para "nenhum papel" se estiver em branco.
`CEP`		

Outros requisitos de campo:

- apenas campos personalizados de tipo de texto são suportados.
- Apenas as funções `inserir` e `atualizar` são suportadas para campos personalizados.
- Ao usar a API para criação do usuário, você pode informar o novo nome de usuário no campo `User.Username`. Você também pode especificar o `User.FederationIdentifier` se estiver presente. No entanto, os campos `Username` e `FederationIdentifier` não podem ser atualizados com a API.

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre o provisionamento preciso para SAML

Provisionamento preciso para portais

Provisionamento preciso para comunidades

http://help.salesforce.com/help/pdfs/en/salesforce_communities_implementation.pdf

Provisionamento preciso para portais

Com o provisionamento preciso (JIT) para portais, você pode usar a asserção SAML para criar clientes e usuários do portal imediatamente da primeira vez que eles tentarem efetuar login. Isso elimina a necessidade de criar contas de usuário antecipadamente. Como o provisionamento preciso usa o SAML para se comunicar, sua organização deve ter o login único baseado no SAML ativado.

Nota: A partir do Summer '13, os Portais de clientes e portais de parceiros não estão mais disponíveis para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso aos portais. Caso você não possua um portal, mas queira compartilhar informações facilmente com seus clientes ou parceiros, experimente as Comunidades.

As organizações existentes que estiverem usando os Portais de clientes e portais de parceiros poderão continuar a utilizá-los ou realizar a transição para as Comunidades. Entre em contato com seu Executivo de contas do Salesforce para saber mais.

Criando usuários do portal

O `ID do portal` e o `ID da organização` devem ser especificados como parte da asserção SAML. Você pode encontrar ambos os itens na página de informações da empresa da organização ou portal. Como você também pode provisionar usuários regulares, o `ID do portal` é usado para distinguir entre uma solicitação de provisionamento JIT regular e do portal. Se nenhum `ID do`

`portal` for especificado, a solicitação será tratada como uma solicitação JIT para o usuário da plataforma regular. Aqui estão os requisitos para criar o usuário de um portal.

- Você deve especificar um `ID de federação`. Se o ID pertencer a uma conta de usuário existente, a conta de usuário será atualizada. No caso de uma conta de usuário inativa, a conta de usuário será atualizada mas permanecerá inativa, a menos que o parâmetro `User.IsActive` na declaração JIT seja configurado como verdadeiro. Se não houver uma conta de usuário com esse `ID de federação`, o sistema criará um novo usuário.
- Se o portal não for habilitado para autorregistro e um perfil e função de novo usuário padrão não forem especificados, o campo `User.ProfileId` deverá conter um nome de perfil ou ID válido associado ao portal. Além disso, o campo `User.PortalRole` deverá conter um nome ou ID válido para a função do portal.

  Nota: O `User.Role` deve ser nulo.

Criando e modificando contas

Crie ou modifique uma conta especificando um `ID da conta` válido ou o `Account.AccountNumber` e o `Account.Name`.

- A correspondência é baseada em `Account.AccountNumber`. Se várias contas forem encontradas, um erro será exibido. Caso contrário, a conta será atualizada.
- Se nenhuma conta correspondente for encontrada, uma conta será criada.
- É necessário especificar o `Account.Owner` na declaração SAML e garantir que a segurança no nível do campo `Account.AccountNumber` seja definida como visível para o perfil deste proprietário.

Criando e modificando contatos

Crie ou modifique um contato especificando um `User.Contact` válido ou o `Contact.Email` e `Contact.LastName`.

- A correspondência é baseada em `Contact.Email`. Se vários contatos forem encontrados, um erro será exibido. Caso contrário, o contato será atualizado.
- Se nenhum contato correspondente for encontrado, um contato será criado.

Campos suportados para a Asserção SAML do portal

Para identificar corretamente o objeto para criar no Salesforce, você deve usar um prefixo. Na declaração SAML, use o prefixo `Account` para todos os campos no esquema da Conta (por exemplo, `Account.AccountId`) e `Contact` para todos os campos no esquema do Contato. Neste exemplo, o prefixo `Contact` foi adicionado ao nome do campo `Email`.

```
<saml:Attribute
   Name="Contact.Email"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">testuser@123.org</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
```

Além dos campos padrão suportados para usuários JIT SAML regulares, esses campos são suportados para contas.

Campos	Obrigatório	Comentários
`Faturamento`		Rua|Cidade|Estado|CEP|País
`AnnualRevenue`		
`Descrição`		

Campos	Obrigatório	Comentários
`Fax`		
`FederationIdentifier` (só inserir)	Y	Se estiver presente, deve corresponder ao assunto SAML ou o assunto SAML será utilizado. Não pode ser atualizado com SAML.
`IsCustomerPortal`		
`IsPartner`		
`NumberOfEmployees`		
`Propriedade`		
`Telefone`		
`Portal Role`	Y	Use o `Trabalhador` para todos os usuários de portal.
`Classificação`		
`Rua`		
`TickerSymbol`		
`UserRoleId`		É padronizado para "nenhum papel" se estiver em branco.
`Site da Web`		
`CEP`		

Além dos campos padrão suportados para usuários JIT SAML regulares, esses campos são suportados para contatos.

Campos	Obrigatório	Comentários
`Data de nascimento`		
`CanAllowPortalSelfReg`		Nome|Telefone
`Departamento`		
`Descrição`		
`DoNotCall`		
`Fax`		
`HasOptedOutofEmail`		
`HasOptedOutofFax`		
`HomePhone`		
`LeadSource`		
`Mailing`		Rua|Cidade|Estado|CEP|País
`MobilePhone`		

Campos	Obrigatório	Comentários
`Proprietário`		
`Outros`		Rua|Cidade|Estado|CEP|País
`OtherPhone`		
`Telefone`		
`Saudação`		
`Título`		

CONSULTE TAMBÉM:

- Sobre o provisionamento preciso para SAML
- Requisitos do provisionamento just-in-time
- Provisionamento preciso para comunidades
- http://help.salesforce.com/help/pdfs/en/salesforce_communities_implementation.pdf

Provisionamento preciso para comunidades

Com o provisionamento preciso (JIT) para as comunidades, você pode usar a declaração SAML para criar usuários de comunidades de parceiros e clientes imediatamente na primeira vez que tentarem fazer login a partir de um provedor de identidade. Isso elimina a necessidade de criar contas de usuário com antecedência. Como o provisionamento preciso usa o SAML para se comunicar, sua organização deve ter o login único baseado no SAML ativado. Em seguida, você pode trabalhar com o provedor de identidade para gerar as declarações SAML necessárias para o JIT.

Configurações de login único do SAML

Siga as instruções em Configurando definições de SAML para login único com `SAML ativado`. Defina os valores da configuração conforme a necessidade e inclua também os valores a seguir, específicos para a sua comunidade, para o provisionamento JIT.

1. Marque `Provisionamento de usuários ativado`.

   Nota:

   - O provisionamento preciso requer um ID de federação no tipo de usuário. Em`Tipo de ID do usuário SAML`, selecione A declaração contém o ID de federação do objeto do usuário.
   - Se seu provedor de identidades tiver usado anteriormente o nome de usuário do Salesforce, comunique a ele que ele deve usar o ID de federação.

2. O **ID da entidade** deve ser exclusivo em toda a organização e começar com `https`. Não é possível ter duas configurações de SAML com o mesmo **ID da entidade** na organização. Especifique se você quer usar o domínio base (`https://saml.salesforce.com`) ou o URL da comunidade (por exemplo, `https://acme.force.com/customers`) como **ID da entidade**. Você deve compartilhar essas informações com o provedor de identidade.

   Dica: De modo geral, use o URL da comunidade como ID da entidade. Caso esteja fornecendo serviços Salesforce para Salesforce, é necessário especificar o URL da comunidade.

3. Em `Tipo de ID de usuário SAML`, selecione `A declaração contém o ID de federação do objeto do usuário`. Se seu provedor de identidades tiver usado anteriormente o nome de usuário do Salesforce, comunique a ele que ele deve usar o ID de federação.

Criação e modificação de usuários de comunidade

A declaração SAML precisa dos elementos a seguir.

- Um URL do `destinatário`. Trata-se do URL de login da comunidade, da página de detalhes Configurações de login único do SAML da organização. O URL está no formulário a seguir.

  ```
  https://<community_URL>/login?so=<orgID>
  ```

  Por exemplo, `Recipient="https://acme.force.com/customers/login?so=00DD0000000JsCM"`, onde `acme.force.com/customers` é a página inicial da comunidade e `00DD0000000JsCM` é o `ID da organização`.

  Caso um Certificado de decriptografia de declaração tenha sido carregado para as Configurações de login único do SAML da organização, inclua o ID do certificado no URL usando o parâmetro `sc`, por exemplo, `Recipient="https://acme.force.com/customers/login?so=00DD0000000JsCM&sc=0LE000000Dp"` onde `0LE000000Dp` é o ID do certificado.

- O Salesforce tenta estabelecer uma correspondência entre o `ID da federação` no assunto da declaração de SAML (ou em um elemento de atributo, dependendo da definição do Local de identidade do SAML nas configurações de login único do SAML) e o campo `FederationIdentifier` de um registro de usuário existente.

  1. Caso um registro de usuário correspondente seja encontrado, o Salesforce usará os atributos da declaração do SAML para atualizar os campos especificados.
  2. Se não for encontrado um usuário com um registro de usuário correspondente, o Salesforce pesquisará os contatos sob o `ID da conta` especificado (`Contact.Account` ou `Account.AccountNumber`) no caso de uma correspondência baseada no ID do contato (`User.ContactId`) ou no email (`Contact.Email`).
     i. Caso um registro de contato correspondente seja encontrado, o Salesforce usará os atributos da declaração do SAML para atualizar os campos de contato especificados e, em seguida, inserirá um novo registro do usuário.
     ii. Se um registro de contato correspondente não for encontrado, o Salesforce pesquisará as contas procurando uma correspondência com base no `Contact.Account` ou no `Account.AccountNumber` e no `Account.Name` especificados na declaração do SAML ou atualizará o contato existente e os registros do usuário da conta caso uma correspondência seja encontrada.
        i. Caso um registro de conta correspondente seja encontrado, o Salesforce inserirá um novo registro do usuário e atualizará os registros de conta com base nos atributos fornecidos na declaração do SAML.
        ii. Se um registro de conta correspondente não for encontrado, o Salesforce inserirá um novo registro de conta, um novo registro de contato e um novo registro de usuário com base nos atributos fornecidos na declaração SAML.

  No caso de uma conta de usuário inativa, a conta de usuário será atualizada, mas permanecerá inativa, a menos que `User.IsActive` na declaração JIT seja configurado como verdadeiro. Se não houver uma conta de usuário com esse `ID de federação`, o sistema criará um novo usuário.

- Se a comunidade não estiver com o autorregistro ativado e um papel e perfil de novo usuário padrão não forem especificados, o campo `User.ProfileId` deverá conter um nome de perfil ou ID válido associado à comunidade.

O Salesforce tenta estabelecer uma correspondência entre o `ID da federação` no assunto da declaração do SAML e o campo `FederationIdentifier` de um registro de usuário existente.

Nota: O Salesforce também oferece suporte a campos personalizados no objeto de usuário na declaração de SAML. Qualquer atributo da declaração que começar com `Usuário` será analisado como um campo personalizado. Por exemplo, o atributo

`User.NumberOfProductsBought__c` da declaração é colocado no campo `NumberOfProductsBought` referente ao usuário provisionado. Não há suporte para campos personalizados em Contas ou Contatos.

Campos suportados para a declaração de SAML da comunidade

Para identificar corretamente o objeto para criar no Salesforce, você deve usar um prefixo. Na declaração SAML, use o prefixo `Account` para todos os campos no esquema da Conta (por exemplo, `Account.AccountId`) e `Contact` para todos os campos no esquema do Contato. Neste exemplo, o prefixo `Contact` foi adicionado ao nome do campo `Email`.

```
<saml:Attribute
   Name="Contact.Email"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">testuser@123.org</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
```

Além dos campos padrão suportados para usuários JIT SAML regulares, esses campos são suportados para contas.

Campos	Obrigatório	Comentários
`Faturamento`		Rua|Cidade|Estado|CEP|País
`AnnualRevenue`		
`Descrição`		
`Fax`		
`FederationIdentifier` (só inserir)	S	Se estiver presente, deve corresponder ao assunto SAML ou o assunto SAML será utilizado. Não pode ser atualizado com SAML.
`IsCustomerPortal`		
`IsPartner`		
`NumberOfEmployees`		
`Propriedade`		
`Telefone`		
`Portal Role`		
`Classificação`		
`Rua`		
`TickerSymbol`		
`UserRoleId`		É padronizado para “nenhum papel” se estiver em branco.
`Site da Web`		
`CEP`		

Além dos campos padrão suportados para usuários JIT SAML regulares, esses campos são suportados para contatos.

Campos	Obrigatório	Comentários
Data de nascimento		
CanAllowPortalSelfReg		Nome|Telefone
Departamento		
Descrição		
DoNotCall		
Fax		
HasOptedOutofEmail		
HasOptedOutofFax		
HomePhone		
LeadSource		
Mailing		Rua|Cidade|Estado|CEP|País
MobilePhone		
Proprietário		
Outros		Rua|Cidade|Estado|CEP|País
OtherPhone		
Telefone		
Saudação		
Título		

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre o provisionamento preciso para SAML

Requisitos do provisionamento just-in-time

http://help.salesforce.com/help/pdfs/en/salesforce_communities_implementation.pdf

Erros de provisionamento preciso

A seguir, estão os códigos de erro e descrições para provisionamento preciso para SAML.

Os erros SAML são retornados no parâmetro do URL, por exemplo:

```
http://login.salesforce.com/identity/jit/saml-error.jsp?
ErrorCode=5&ErrorDescription=Unable+to+create+user&ErrorDetails=
INVALID_OR_NULL_FOR_RESTRICTED_PICKLIST+TimeZoneSidKey
```

Nota: O Salesforce redireciona o usuário para um URL de erro personalizado se um for especificado em sua configuração SAML.

Mensagens de erro

Código	Descrição	Detalhes do erro
1	Identificador de federação ausente	MISSING_FEDERATION_ID
2	Identificador de federação não correspondente	MISMATCH_FEDERATION_ID
3	ID da organização inválido	INVALID_ORG_ID
4	Não é possível adquirir bloqueio	USER_CREATION_FAILED_ON_UROG
5	Não é possível criar o usuário	USER_CREATION_API_ERROR
6	Não é possível estabelecer o contexto de administração	ADMIN_CONTEXT_NOT_ESTABLISHED
8	Campo personalizado não reconhecido	UNRECOGNIZED_CUSTOM_FIELD
9	Campo padrão não reconhecido	UNRECOGNIZED_STANDARD_FIELD
11	Limite de licença excedido	LICENSE_LIMIT_EXCEEDED
12	Id e nome de usuário de federação não correspondem	MISMATCH_FEDERATION_ID_AND_USERNAME_ATTRS
13	Versão da API de provisão não suportada	UNSUPPORTED_VERSION
14	Alteração do nome de usuário não permitida	USER_NAME_CHANGE_NOT_ALLOWED
15	O tipo de campo personalizado não é suportado	UNSUPPORTED_CUSTOM_FIELD_TYPE
16	Não é possível mapear um ID de perfil exclusivo para o nome do perfil fornecido	PROFILE_NAME_LOOKUP_ERROR
17	Não é possível mapear um ID de papel exclusivo para o nome do papel fornecido	ROLE_NAME_LOOKUP_ERROR
18	Conta inválida	INVALID_ACCOUNT_ID
19	Nome da conta ausente	MISSING_ACCOUNT_NAME
20	Número da conta ausente	MISSING_ACCOUNT_NUMBER
22	Não é possível criar conta	ACCOUNT_CREATION_API_ERROR
23	Contato inválido	INVALID_CONTACT
24	Email do contato ausente	MISSING_CONTACT_EMAIL
25	Sobrenome do contato ausente	MISSING_CONTACT_LAST_NAME
26	Não é possível criar contato	CONTACT_CREATION_API_ERROR
27	Várias correspondências do contato encontradas	MULTIPLE_CONTACTS_FOUND
28	Várias correspondências das contas encontradas	MULTIPLE_ACCOUNTS_FOUND
30	Proprietário da conta inválido	INVALID_ACCOUNT_OWNER

Código	Descrição	Detalhes do erro
31	Perfil do portal inválido	INVALID_PORTAL_PROFILE
32	Alteração da conta não permitida	ACCOUNT_CHANGE_NOT_ALLOWED
33	Não é possível atualizar conta	ACCOUNT_UPDATE_FAILED
34	Não é possível atualizar contato	CONTACT_UPDATE_FAILED
35	Valor do campo de conta padrão inválido	INVALID_STANDARD_ACCOUNT_FIELD_VALUE
36	Alteração do contato não permitida	CONTACT_CHANGE_NOT_ALLOWED
37	Função do portal inválida	INVALID_PORTAL_ROLE
38	Não é possível atualizar o papel do portal	CANNOT_UPDATE_PORTAL_ROLE
39	Classe de manipulador de SAML JIT inválida	INVALID_JIT_HANDLER
40	Usuário de execução inválido	INVALID_EXECUTION_USER
41	Erro de execução	APEX_EXECUTION_ERROR
42	Não há suporte à atualização de um contato com a conta pessoal	UNSUPPORTED_CONTACT_PERSONACCT_UPDATE

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre o provisionamento preciso para SAML
Provisionamento preciso para portais

Sobre provedores de autenticação externa

É possível permitir que os usuários efetuem login em sua organização Salesforce usando as credenciais de login deles a partir de um provedor de serviços externo, como Facebook© ou Janrain©.

Faça o seguinte para configurar com sucesso um provedor de autenticação para login único.

- Configure corretamente o site do provedor de serviços.
- Crie um manipulador de registro usando Apex.
- Defina o provedor de autenticação na sua organização.

Quando a configuração estiver concluída, o fluxo do provedor de autenticação será da seguinte forma.

1. O usuário tenta fazer login no Salesforce usando uma identidade de terceiros.
2. A solicitação de login é redirecionada para o provedor de autenticação terceirizado.
3. O usuário executa o processo de login de terceiros e aprova o acesso.
4. O provedor de autenticação de terceiros redireciona o usuário para o Salesforce com as credenciais.
5. O usuário é conectado ao Salesforce.

Nota: Se o usuário possui uma sessão existente do Salesforce, após a autenticação no terceiro ele será redirecionado automaticamente para a página na qual ele pode aprovar o link para sua conta do Salesforce.

EDIÇÕES

Disponível em: Lightning Experience e Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as configurações:
- "Exibir configuração"

Para editar as configurações:
- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar provedores de autenticação"

Definindo seu provedor de autenticação

Suportamos os seguintes provedores:

- Facebook
- Google
- Janrain
- LinkedIn
- Serviço de controle de acesso Microsoft
- Salesforce
- Twitter
- Quaisquer provedores de serviços que implementem o protocolo do OpenID Connect

Adicionando funcionalidade ao provedor de autenticação

Você pode adicionar funcionalidade ao seu provedor de autenticação com o uso de parâmetros de solicitação adicionais.

- Escopo – Personaliza as permissões solicitadas do terceiro
- Site – Ativa o provedor para ser usado em um site
- StartURL – Envia o usuário para um local especificado após a autenticação
- Comunidade – Envia o usuário para uma comunidade específica após a autenticação
- Ponto final de autorização na página 618: envia o usuário para um ponto final específico para autenticação (somente os provedores de autenticação do Salesforce)

Criando um manipulador de registro Apex

É necessária uma classe de manipulador de registro para usar os provedores de autorização no fluxo de login único. A classe de manipulador de registro Apex deve implementar a interface `Auth.RegistrationHandler`, que define dois métodos. O Salesforce chama o método apropriado no callback, dependendo de se o usuário já utilizou esse provedor antes ou não. Ao criar o provedor de autenticação, você pode criar automaticamente uma classe de modelo do Apex para fins de teste.

Configurando um provedor de autenticação no Facebook

Para usar o Facebook como um provedor de autenticação:

1. Configure um aplicativo do Facebook, tornando o Salesforce o domínio do aplicativo.
2. Defina um provedor de autenticação do Facebook na sua organização do Salesforce.
3. Atualize seu aplicativo do Facebook para usar o `URL de callback` gerado pelo Salesforce como o `URL do site` do Facebook.
4. Teste a conexão.

Configurando um aplicativo de Facebook

Antes de poder configurar o Facebook para sua organização Salesforce, configure um aplicativo no Facebook:

Nota: Você pode ignorar esta etapa e deixar que o Salesforce use seu próprio aplicativo padrão. Para obter mais informações, consulte Uso de valores gerenciados pelo Salesforce em configuração de provedor de autenticação.

1. Acesse o site do Facebook e crie um aplicativo.
2. Modifique as configurações de aplicativo e defina o domínio de aplicativo como Salesforce.
3. Anote o ID do aplicativo e o segredo do aplicativo.

Definindo um provedor do Facebook na sua organização Salesforce

Você precisa do ID do aplicativo e do segredo de aplicativo do Facebook para configurar um provedor do Facebook na sua organização do Salesforce.

Nota: É possível não especificar esses valores na configuração do provedor ao permitir que o Salesforce gerencie os valores. Para obter mais informações, consulte Uso de valores gerenciados pelo Salesforce em configuração de provedor de autenticação.

1. Em Configuração, insira *`Provedores de autenticação`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Provedores de autenticação**.
2. Clique em **Novo**.
3. Selecione Facebook como `Tipo de provedor`.
4. Insira um `Nome` para o provedor.
5. Digite o `sufixo do URL`. Ele é usado nos URLs de configuração do cliente. Por exemplo, se o sufixo de URL do provedor for "MyFacebookProvider", seu URL de login único será semelhante a: `https://login.salesforce.com/auth/sso/00Dx00000000001/MyFacebookProvider`.
6. Use o ID do aplicativo do Facebook para o campo `Chave do consumidor`.
7. Use o segredo do aplicativo do Facebook para o campo `Segredo do consumidor`.
8. Como opção, configure os campos a seguir.

EDIÇÕES

Disponível em: Lightning Experience e Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as configurações:
- "Exibir configuração"

Para editar as configurações:
- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar provedores de autenticação"

a. Insira o URL de base do Facebook para `URL do ponto final de autorização`. Por exemplo, `https://www.facebook.com/v2.2/dialog/oauth`. Se você deixar o campo em branco, o Salesforce usará a versão da API do Facebook que o aplicativo usa.

> Dica: É possível adicionar parâmetros de string de consulta ao URL de base, se necessário. Por exemplo, para obter um token de atualização do Google para o acesso offline, use `https://accounts.google.com/o/oauth2/auth?access_type=offline&approval_prompt=force`. Nesse exemplo, o parâmetro adicional `approval_prompt` é necessário para pedir para o usuário aceitar a ação de atualização, para que o Google continue a fornecer tokens de atualização depois do primeiro.

b. Insira o `URL do ponto final da chave` do Facebook. Por exemplo, `https://www.facebook.com/v2.2/dialog/oauth`. Se você deixar o campo em branco, o Salesforce usará a versão da API do Facebook que o aplicativo usa.

c. Insira o `URL do ponto final de informações do usuário` para alterar os valores solicitados à API de perfil do Facebook. Consulte https://developers.facebook.com/docs/facebook-login/permissions/v2.0#reference-public_profile para obter mais informações sobre campos. Os campos solicitados devem corresponder aos escopos solicitados. Se você deixar o campo em branco, o Salesforce usará a versão da API do Facebook que o aplicativo usa.

d. `Escopos padrão` para enviar, juntamente com a solicitação, para o ponto final de autorização. Do contrário, os padrões inseridos diretamente no código-fonte referentes ao tipo de provedor são usados (consulte a Documentação para o desenvolvedor do Facebook para ver esses padrões).

Para obter mais informações, consulte Usando o parâmetro de escopo

e. `URL de erro personalizado` para o provedor usar para reportar erros.

f. `URL de logout personalizado` para determinar um destino específico para os usuários após o logout, caso tenham autenticado com fluxo de login único. Use este campo para enviar os usuários a uma página de logout com a sua marca ou outro destino que não a página de logout padrão do Salesforce. O URL deve ser totalmente qualificado com um prefixo `http` ou `https`, como `https://acme.my.salesforce.com`.

g. Selecione uma classe do Apex existente como a classe do `Manipulador de registro` ou clique em `Criar automaticamente um modelo de manipulador de registro` para criar um modelo de classe do Apex para o manipulador de registro. É necessário editar essa classe e modificar o conteúdo padrão antes de usá-la.

> Nota: É necessário especificar uma classe de manipulador de registro para que o Salesforce gere o `URL de inicialização de login único`.

h. Selecione o usuário que executa a classe de manipulador do Apex para **Executar registro como**. O usuário deve ter a permissão "Gerenciar usuários". É necessário um usuário se você selecionou uma classe de manipulador de registro ou está criando uma automaticamente.

i. Para usar um portal com o provedor, selecione um portal na lista suspensa.

j. Use o campo `URL de ícone` para adicionar um caminho a um ícone e exibir como um botão na página de login de uma comunidade. O ícone aplica-se apenas a uma comunidade e não aparece na página de login da sua organização do Salesforce ou domínio personalizado criado com Meu domínio. Os usuários clicam no botão para efetuar login com o provedor de autenticação associado da comunidade.

Você pode especificar um caminho para sua própria imagem ou copiar o URL de um de nossos ícones de amostra no campo.

9. Clique em **Salvar**.

Não deixe de anotar o valor do `ID do provedor de autenticação` gerado. Você deve usá-lo com a classe `Auth.AuthToken` do Apex.

Vários URLs de configuração de cliente são gerados após a definição do provedor de autenticação:

- `URL de inicialização somente para teste`: Os administradores usam esse URL para garantir que o provedor de terceiros esteja configurado corretamente. O administrador abre esse URL em um navegador, faz login no sistema do terceiro e é redirecionado de volta para o Salesforce com um mapa de atributos.
- `URL de inicialização de login único`: Use esse URL para fazer login único no Salesforce a partir de terceiros (usando credenciais de terceiros). O usuário final abre esse URL em um navegador e faz login no sistema de terceiros. Isso cria um novo usuário para ele ou atualiza um usuário existente, e depois faz login no Salesforce como esse usuário.
- `URL de ligação de usuário existente`: Use essa URL para ligar usuários existentes do Salesforce a uma conta de terceiros. O usuário final abre esse URL em um navegador, faz login no sistema de terceiros, faz login no Salesforce e aprova o link.
- `URL de inicialização somente para Oauth`: Use esse URL para tokens de acesso do OAuth para um terceiro. Os usuários devem autenticar com o Salesforce para que o serviço de terceiros obtenha um token; esse fluxo não fornece o recurso de login único no futuro.
- `URL de callback`: Use o URL de callback para o ponto final que o provedor de autenticação chama para a configuração. O provedor de autenticação deve redirecionar para o `URL de callback` com informações para cada um dos URLs de configuração de cliente acima.

As URLs de configuração do cliente suportam parâmetros adicionais de solicitação que permitem direcionar os usuários para efetuarem login em sites específicos, obterem permissões personalizadas de terceiros ou ir para um local específico após a autenticação.

Atualizando seu aplicativo do Facebook

Após definir o provedor de autenticação do Facebook na sua organização Salesforce, retorne ao Facebook e atualize seu aplicativo para usar o `URL de callback` como `URL do site` do Facebook.

Testando a conexão de login único

Em um navegador, abra `URL de inicialização somente para teste` na página de detalhes Provedor de autenticação. Ela deve redirecioná-lo para o Facebook e pedir para se conectar. Ao fazer isso, será solicitado que você autorize seu aplicativo. Após autorizar, você será redirecionado de volta para o Salesforce.

CONSULTE TAMBÉM:

Usando parâmetros de solicitação com URLs de configuração do cliente
Sobre provedores de autenticação externa

Configuração de um provedor de autenticação do Google

Permita que os usuários façam login em uma organização do Salesforce usando as contas do Google.

Para usar o Google como provedor de autenticação:

1. Configure um aplicativo do Google, tornando o Salesforce o domínio do aplicativo.
2. Defina um provedor de autenticação do Google na organização do Salesforce.
3. Atualize o aplicativo do Google para usar o `URL de retorno` gerado pelo Salesforce como o `URL do site` do Google.
4. Teste a conexão.

EDIÇÕES

Disponível em: Lightning Experience e Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as configurações:
- "Exibir configuração"

Para editar as configurações:
- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar provedores de autenticação"

Configuração de um aplicativo do Google

Antes que possa configurar o Google para sua organização Salesforce, configure um aplicativo no Google:

Nota: Você pode ignorar esta etapa e deixar que o Salesforce use seu próprio aplicativo padrão. Para obter mais informações, consulte Uso de valores gerenciados pelo Salesforce em configuração de provedor de autenticação.

1. Acesse o site do Google e crie um novo aplicativo.
2. Modifique as configurações de aplicativo e defina o domínio de aplicativo como Salesforce.
3. Anote o ID do aplicativo e o segredo do aplicativo.

Defina um Provedor do Google na organização do Salesforce

Você precisa do ID do aplicativo e do segredo de aplicativo do Google para configurar um provedor do Google na organização do Salesforce.

Nota: É possível não especificar esses valores na configuração do provedor ao permitir que o Salesforce gerencie os valores. Para obter mais informações, consulte Uso de valores gerenciados pelo Salesforce em configuração de provedor de autenticação.

1. Em Configuração, insira *`Provedores de autenticação`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Provedores de autenticação**.
2. Clique em **Novo**.
3. Selecione Google como o `Tipo de provedor`.
4. Insira um `Nome` para o provedor.
5. Insira o `Sufixo do URL`, que é usado nos URLs de configuração do cliente. Por exemplo, se o sufixo do URL do provedor é "MyGoogleProvider", o URL de login único é semelhante a: `https://login.salesforce.com/auth/sso/00Dx00000000001/MyGoogleProvider`.
6. Use o ID do aplicativo do Google para o campo `Chave do consumidor`.
7. Use o segredo do aplicativo do Google para o campo `Segredo do consumidor`.
8. Como opção, configure os campos a seguir.
   a. `URL do ponto final de autorização` para especificar o URL base de autorização do Google. Por exemplo, `https://accounts.google.com/o/oauth2/authorize`. O URL deve começar com *`https://accounts.google.com/o/oauth2`*.

Dica: É possível adicionar parâmetros de string de consulta ao URL de base, se necessário. Por exemplo, para obter um token de atualização do Google para o acesso offline, use `https://accounts.google.com/o/oauth2/auth?access_type=offline&approval_prompt=force`. O parâmetro `approval_prompt` é necessário para solicitar ao usuário que aceite a ação de atualização, de modo que o Google continue a fornecer tokens de atualização após o primeiro.

b. `URL do ponto final de token` para especificar o URL de token de OAuth do Google. Por exemplo, `https://accounts.google.com/o/oauth2/accessToken`. O URL deve começar com *`https://accounts.google.com/o/oauth2`*.

c. `URL do ponto final de informações do usuário` para alterar os valores solicitados à API de perfil do Google. O URL deve começar com *`https://www.googleapis.com/oauth2/`*.

d. `Escopos padrão` para enviar com a solicitação para o ponto final de autorização. Caso contrário, os padrões inseridos diretamente no código-fonte referentes ao tipo de provedor são usados. Para obter os padrões, consulte a documentação para desenvolvedores do Google.

Para obter mais informações, consulte Usando o parâmetro de escopo.

e. `URL de erro personalizado` para especificar um URL para o provedor relatar erros.

f. `URL de logout personalizado` para determinar um destino específico para os usuários após o logout, caso tenham autenticado com fluxo de login único. Use este campo para enviar os usuários a uma página de logout com a sua marca ou outro destino que não a página de logout padrão do Salesforce. O URL deve ser totalmente qualificado com um prefixo `http` ou `https`, como `https://acme.my.salesforce.com`.

g. Para criar um modelo de classe do Apex para o manipulador de registro, selecione uma classe do Apex existente como a classe do `Manipulador de registro` ou clique em `Criar automaticamente um modelo de manipulador de registro`. Edite essa classe e modifique o conteúdo padrão antes de usá-la.

Nota: Especifique uma classe de manipulador de registro para que o Salesforce gere o `URL de inicialização de login único`.

h. Selecione o usuário que executa a classe de manipulador do Apex para **Executar registro como**. O usuário deve ter a permissão "Gerenciar usuários". Você deverá especificar um usuário se tiver selecionado uma classe de manipulador de registro ou estiver criando uma automaticamente.

i. Para usar um portal com seu provedor, selecione o portal na lista suspensa `Portal`.

j. Use o campo `URL de ícone` para adicionar um caminho a um ícone e exibir como um botão na página de login de uma comunidade. O ícone aplica-se apenas a uma comunidade e não aparece na página de login da sua organização do Salesforce ou domínio personalizado criado com Meu domínio. Os usuários clicam no botão para efetuar login com o provedor de autenticação associado da comunidade.

Você pode especificar um caminho para sua própria imagem ou copiar o URL de um de nossos ícones de amostra no campo.

9. Clique em **Salvar**.

Anote o valor do `ID do provedor de autenticação` gerado. Ele será usado com a classe `Auth.AuthToken` do Apex.

Vários URLs de configuração de cliente são gerados após a definição do provedor de autenticação:

- `URL de inicialização somente para teste`: Os administradores usam esse URL para assegurar que o provedor terceirizado está configurado corretamente. O administrador abre esse URL em um navegador, faz login no sistema do terceiro e é redirecionado de volta para o Salesforce com um mapa de atributos.

- `URL de inicialização de login único`: Use esse URL para fazer login único no Salesforce a partir de terceiros (usando credenciais de terceiros). O usuário final abre esse URL em um navegador e efetua login no provedor terceirizado. O provedor terceirizado então cria um usuário ou atualiza um usuário existente e, em seguida, faz login no Salesforce como esse usuário.
- `URL de ligação de usuário existente`: Use essa URL para ligar usuários existentes do Salesforce a uma conta de terceiros. O usuário final abre esse URL em um navegador, faz login no sistema de terceiros, faz login no Salesforce e aprova o link.
- `URL de inicialização somente para Oauth`: Use esse URL para tokens de acesso do OAuth para um terceiro. Os usuários devem autenticar com o Salesforce para que o serviço de terceiros obtenha um token; esse fluxo não fornece o recurso de login único no futuro.
- `URL de callback`: Use o URL de callback para o ponto final que o provedor de autenticação chama para a configuração. O provedor de autenticação redireciona para o `URL de retorno` com informações para cada URL de configuração de cliente.

Os URLs de configuração de cliente suportam outros parâmetros de solicitação que permitem direcionar usuários para efetuar login em sites específicos, obter permissões personalizadas de terceiros ou ir para um local após a autenticação.

Atualizar seu aplicativo do Google

Depois de definir o provedor de autenticação do Google na organização do Salesforce, retorne ao Google e atualize seu aplicativo para usar o `URL de retorno` como `URL do site` do Google.

Testar a conexão de login único

Em um navegador, abra `URL de inicialização somente para teste` na página de detalhes Provedor de autenticação. Ele o redirecionará para o Google e pedirá para você se conectar. Em seguida, você será solicitado a autorizar o seu aplicativo. Depois de autorizar, você será redirecionado para o Salesforce.

Configurar um provedor de autenticação Janrain

Configurar o provedor de autenticação do Janrain é um pouco diferente da configuração de outros provedores. Não se usa o URL de inicialização de login único obtida após se registrar seu provedor no Salesforce para iniciar o fluxo. Em vez disso, se usa o widget de login do Janrain que é implementado no seu site.

Para configurar o provedor Janrain:

1. Registre seu aplicativo no Janrain e obtenha uma `apiKey`.
2. Defina um provedor de autenticação do Janrain na sua organização do Salesforce.
3. Obtenha o código do widget de login do Janrain.
4. Configure um site que chame o código do widget de login na sua organização do Salesforce.

Registrar seu aplicativo

É preciso se inscrever em uma conta do Janrain no site do Janrain. Depois de obter sua conta Janrain, você precisará da `apiKey`.

1. Clique em **Implementação** > **Conectar-se à web** > **Manipular tokens**.
2. Copie a `apiKey`. Ela é necessária ao criar o provedor de autenticação do Janrain na sua organização Salesforce.
3. Adicione `Salesforce` à lista de domínios aprovados na sua conta do Janrain em **Implementação** > **Configurações de aplicativo** > **Lista de domínios aprovados**.

Definir o provedor Janrain na sua organização Salesforce

É preciso ter a `apiKey` do Janrain para criar o provedor do Janrain na sua organização Salesforce.

1. Em Configuração, insira *`Provedores de autenticação`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Provedores de autenticação**.
2. Clique em **Novo**.
3. Selecione Janrain como `Tipo de provedor`.
4. Insira um `Nome` para o provedor.
5. Digite o `sufixo do URL`. Isso é usado no `URL de callback`. Por exemplo, se o sufixo de URL do provedor for "MyJanrainProvider", o `URL de callback` será semelhante a `https://login.salesforce.com/services/authcallback/00D300000007CvvEAE/MyJanrainProvider`.
6. Use o valor da `apiKey` do Janrain para `Segredo do consumidor`.
7. Se quiser, insira um `URL de erro personalizado` para que o provedor use para relatar erros.
8. Caso queira, insira um `URL de logout personalizado` para determinar um destino específico para os usuários após o logout, caso tenham autenticado com fluxo de login único. Use este campo para enviar os usuários a uma página de logout com a sua marca ou outro destino que não a página de logout padrão do Salesforce. O URL deve ser totalmente qualificado com um prefixo `http` ou `https`, como `https://acme.my.salesforce.com`.
9. Selecione uma classe do Apex existente como a classe do `Manipulador de registro` ou clique em `Criar automaticamente um modelo de manipulador de registro` para criar o modelo de classe do Apex para o manipulador de registro. É necessário editar essa classe para modificar o conteúdo padrão antes de usá-la.

   Nota: É necessário especificar uma classe de manipulador de registro para que o Salesforce use o login único.

EDIÇÕES

Disponível em: Lightning Experience e Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as configurações:
- "Exibir configuração"

Para editar as configurações:
- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar provedores de autenticação"

10. Selecione o usuário que executa a classe de manipulador do Apex para **Executar registro como**. O usuário deve ter a permissão "Gerenciar usuários". É necessário um usuário se você selecionou uma classe de manipulador de registro ou está criando uma automaticamente.
11. Para usar um portal com o provedor, selecione um portal na lista suspensa.
12. Use o campo `URL de ícone` para adicionar um caminho a um ícone e exibir como um botão na página de login de uma comunidade. O ícone aplica-se apenas a uma comunidade e não aparece na página de login da sua organização do Salesforce ou domínio personalizado criado com Meu domínio. Os usuários clicam no botão para efetuar login com o provedor de autenticação associado da comunidade.

    Você pode especificar um caminho para sua própria imagem ou copiar o URL de um de nossos ícones de amostra no campo.

13. Clique em **Salvar**.

Anote o valor do `URL de callback` gerado. É preciso concluir a configuração do Janrain.

Vários parâmetros de configuração de cliente estão disponíveis após configurar o Janrain como provedor de autenticação. Use-os para o valor de `flowtype` no `URL de callback` com o widget de login do Janrain:

- `test`: Use esse parâmetro para garantir que o provedor de terceiros esteja configurado corretamente. O administrador configura o widget do Janrain para usar `flowtype=test`, faz login no sistema de terceiros e é redirecionado de volta para o Salesforce com um mapa de atributos.
- `link`: Use esse parâmetro para ligar usuários existentes do Salesforce a uma conta de terceiros. O usuário final vai para uma página com o widget do Janrain configurado para usar `flowtype=link`, faz login no sistema de terceiros, faz login no Salesforce e aprova o link.
- `sso`: Use esse parâmetro para fazer login único no Salesforce a partir de terceiros (usando credenciais de terceiros). O usuário final vai para uma página com o widget do Janrain configurado para usar `flowtype=sso` e faz login no sistema de terceiros. Isso cria um novo usuário para ele ou atualiza um usuário existente, e depois faz login no Salesforce como esse usuário.

As URLs de configuração do cliente suportam parâmetros adicionais de solicitação que permitem direcionar os usuários para efetuarem login em sites específicos, obterem permissões personalizadas de terceiros ou ir para um local específico após a autenticação.

Obtenha o código do widget de login do Janrain

É preciso ter o código do widget de login do Janrain para sua organização Salesforce.

1. Na sua conta Janrain, clique em **Aplicativo** > **Conectar-se à web** > **Obter o código**.
2. Insira o valor da `URL de callback` das informações do seu provedor Janrain na sua organização Salesforce juntamente com o parâmetro de consulta *`flowtype=sso`* como URL de token. Por exemplo,

    ```
    https://login.salesforce.com/services/authcallback/00DD##############/JanrainApp?flowtype=sso
    ```

    No caso de domínio personalizado criado com Meu Domínio, substitua `login.salesforce.com` com seu nome do Meu Domínio.

    No caso de uma comunidade, adicione o parâmetro `community` e passe-o para o widget de login como o URL do token. Por exemplo,

    ```
    janrain.settings.tokenUrl='https://login.salesforce.com/services/authcallback/00DD##############/JanrainApp'
    +'?flowtype=sso&community='+encodeURIComponent('https://acme.force.com/customers');
    ```

Criar um site para chamar o widget de login

1. Ative Sites.

2. Crie uma página e copie o código do widget de login para ela.
3. Crie um site e especifique a página que acabou de criar como página inicial dele.

CONSULTE TAMBÉM:

Usando parâmetros de solicitação com URLs de configuração do cliente

Sobre provedores de autenticação externa

http://help.salesforce.com/help/pdfs/en/salesforce_communities_implementation.pdf

Configurar um provedor de autenticação Salesforce

Pode-se usar um aplicativo conectado como provedor de autenticação. Você deve concluir estas etapas:

1. Defina um aplicativo conectado.
2. Defina o provedor de autenticação do Salesforce na sua organização.
3. Teste a conexão.

EDIÇÕES

Disponível em: Lightning Experience e Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as configurações:
- "Exibir configuração"

Para editar as configurações:
- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar provedores de autenticação"

Definir um aplicativo conectado

Para poder configurar um provedor do Salesforce para a organização do Salesforce, é necessário definir um aplicativo conectado que usa login único. Em Configuração, insira *Aplicativos* na caixa `Busca rápida` e selecione **Aplicativos**.

Depois de terminar de definir um aplicativo conectado, salve os valores dos campos `Chave do consumidor` e `Segredo do consumidor`.

Nota: Você pode ignorar esta etapa e deixar que o Salesforce use seu próprio aplicativo padrão. Para obter mais informações, consulte Uso de valores gerenciados pelo Salesforce em configuração de provedor de autenticação.

Definir o provedor de autenticação Salesforce na sua organização

É preciso ter os valores dos campos `Chave do consumidor` e `Segredo do consumidor` da definição do aplicativo conectado para configurar o provedor de autenticação na sua organização.

Nota: É possível não especificar esses valores na configuração do provedor ao permitir que o Salesforce gerencie os valores. Para obter mais informações, consulte Uso de valores gerenciados pelo Salesforce em configuração de provedor de autenticação.

1. Em Configuração, insira *Provedores de autenticação* na caixa `Busca rápida` e selecione **Provedores de autenticação**.
2. Clique em **Novo**.
3. Selecione Salesforce como `Tipo de provedor`.
4. Insira um `Nome` para o provedor.
5. Digite o `sufixo do URL`. Ele é usado nos URLs de configuração do cliente. Por exemplo, se o sufixo de URL do seu provedor é "MySFDCProvider", seu URL de login único será algo como `https://login.salesforce.com/auth/sso/00Dx00000000001/MySFDCProvider`.
6. Cole o valor da `Chave do consumidor` da definição do aplicativo conectado no campo `Chave do consumidor`.

7. Cole o valor de `Segredo do consumidor` da definição do aplicativo conectado no campo `Segredo do consumidor`.
8. Como opção, configure os campos a seguir.
   a. `Autorize o URL de ponto final` para especificar um URL de autorização do OAuth.

      Para `Autorizar o URL de ponto final`, o nome do host pode incluir um sandbox ou nome de domínio personalizado (criado usando Meu domínio), mas o URL deve terminar em `.salesforce.com`, e o caminho deve terminar em `/services/oauth2/authorize`. Por exemplo, `https://test.salesforce.com/services/oauth2/authorize`.

   b. `URL de ponto final de token` para especificar um URL de token de OAuth.

      Para o `URL de ponto final de token`, o nome do host pode incluir um sandbox ou nome de domínio personalizado (criado usando Meu domínio), mas o URL deve terminar em `.salesforce.com`, e o caminho deve terminar em `/services/oauth2/token`. Por exemplo, `https://test.salesforce.com/services/oauth2/token`.

   c. `Escopos padrão` para enviar, juntamente com a solicitação, para o ponto final de autorização. Caso contrário, o padrão inserido diretamente no código-fonte é usado.

      Para obter mais informações, consulte Usando o parâmetro de escopo.

      Nota: Ao editar as configurações de um provedor de autenticação existente Salesforce, você pode ter a opção de marcar uma caixa de seleção para incluir o ID da organização em links de conta de terceiros. No caso dos provedores de autenticação do Salesforce configurados na versão Summer '14 e anteriores, a identidade dos usuários fornecida pela organização não inclui o ID da organização. Portanto, a organização de destino não faz distinção entre usuários com o mesmo ID de usuário provenientes de duas origens (por exemplo, dois sandboxes). Marque essa caixa de seleção se houver uma organização com dois usuários (um de cada sandbox) mapeados para o mesmo usuário na organização de destino e você quiser manter a separação das identidades. Do contrário, não marque essa caixa de seleção. Depois de ativar esse recurso, os usuários precisarão aprovar novamente a vinculação com todos os links de terceiros. Esses links são listados na seção Links da conta de terceiros de uma página de detalhes do usuário. Os provedores de autenticação Salesforce criados na versão Winter '15 e posterior têm essa configuração ativada por padrão e não exibem a caixa de seleção.

   d. `URL de erro personalizado` para o provedor usar para reportar erros.
   e. `URL de logout personalizado` para determinar um destino específico para os usuários após o logout, caso tenham autenticado com fluxo de login único. Use este campo para enviar os usuários a uma página de logout com a sua marca ou outro destino que não a página de logout padrão do Salesforce. O URL deve ser totalmente qualificado com um prefixo `http` ou `https`, como `https://acme.my.salesforce.com`.
9. Selecione uma classe do Apex existente como a classe do `Manipulador de registro` ou clique em `Criar automaticamente um modelo de manipulador de registro` para criar o modelo de classe do Apex para o manipulador de registro. É necessário editar esse modelo para modificar o conteúdo padrão antes de usá-lo.

   Nota: É necessário especificar uma classe de manipulador de registro para que o Salesforce gere o `URL de inicialização de login único`.
10. Selecione o usuário que executa a classe de manipulador do Apex para `Executar registro como`. O usuário deve ter a permissão "Gerenciar usuários". É necessário um usuário se você selecionou uma classe de manipulador de registro ou está criando uma automaticamente.
11. Para usar um portal com o provedor, selecione um portal na lista suspensa.
12. Use o campo `URL de ícone` para adicionar um caminho a um ícone e exibir como um botão na página de login de uma comunidade. O ícone aplica-se apenas a uma comunidade e não aparece na página de login da sua organização do Salesforce ou domínio personalizado criado com Meu domínio. Os usuários clicam no botão para efetuar login com o provedor de autenticação associado da comunidade.

Você pode especificar um caminho para sua própria imagem ou copiar o URL de um de nossos ícones de amostra no campo.

13. Clique em `Salvar`.

Observe o valor dos URLs de configuração de cliente. Você precisa do `URL de callback` para concluir a última etapa, e você usa o `URL de inicialização somente para teste` para verificar sua configuração. Anote também o valor de `ID do provedor de autenticação`, pois você deve usá-lo com a classe `Auth.AuthToken` do Apex.

14. Volte para a definição de aplicativo conectado que você criou acima (na página Aplicativos, em Configuração, clique no nome do aplicativo conectado) e cole o valor do `URL de retorno` do provedor de autenticação no campo `URL de retorno`.

Vários URLs de configuração de cliente são gerados após a definição do provedor de autenticação:

- `URL de inicialização somente para teste`: Os administradores usam esse URL para garantir que o provedor de terceiros esteja configurado corretamente. O administrador abre esse URL em um navegador, faz login no sistema do terceiro e é redirecionado de volta para o Salesforce com um mapa de atributos.
- `URL de inicialização de login único`: Use esse URL para fazer login único no Salesforce a partir de terceiros (usando credenciais de terceiros). O usuário final abre esse URL em um navegador e faz login no sistema de terceiros. Isso cria um novo usuário para ele ou atualiza um usuário existente, e depois faz login no Salesforce como esse usuário.
- `URL de ligação de usuário existente`: Use essa URL para ligar usuários existentes do Salesforce a uma conta de terceiros. O usuário final abre esse URL em um navegador, faz login no sistema de terceiros, faz login no Salesforce e aprova o link.
- `URL de inicialização somente para Oauth`: Use esse URL para tokens de acesso do OAuth para um terceiro. Os usuários devem autenticar com o Salesforce para que o serviço de terceiros obtenha um token; esse fluxo não fornece o recurso de login único no futuro.
- `URL de callback`: Use o URL de callback para o ponto final que o provedor de autenticação chama para a configuração. O provedor de autenticação deve redirecionar para o `URL de callback` com informações para cada um dos URLs de configuração de cliente acima.

As URLs de configuração do cliente suportam parâmetros adicionais de solicitação que permitem direcionar os usuários para efetuarem login em sites específicos, obterem permissões personalizadas de terceiros ou ir para um local específico após a autenticação.

Testar a conexão de login único

Em um navegador, abra `URL de inicialização somente para teste` na página de detalhes Provedor de autenticação. A organização que autoriza e a organização de destino devem estar no mesmo ambiente, por exemplo: produção ou sandbox.

CONSULTE TAMBÉM:

Usando parâmetros de solicitação com URLs de configuração do cliente

Sobre provedores de autenticação externa

Configurar um provedor de autenticação OpenID Connect

É possível usar qualquer aplicativo da Web de terceiros que implemente o lado do servidor do protocolo OpenID Connect, como Amazon, Google e PayPal, como um provedor de autenticação.

É necessário concluir essas etapas para configurar um provedor de autenticação do OpenID:

1. Registre seu aplicativo, tornando o Salesforce o domínio do aplicativo.
2. Defina um provedor de autenticação do OpenID Connect na sua organização do Salesforce.
3. Atualize seu aplicativo para usar a `URL de callback` gerada pelo Salesforce como a URL de callback.
4. Teste a conexão.

EDIÇÕES

Disponível em: Lightning Experience e Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as configurações:
- "Exibir configuração"

Para editar as configurações:
- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar provedores de autenticação"

Registrar um aplicativo OpenID Connect

Antes de poder configurar o aplicativo da Web para sua organização do Salesforce, é necessário registrá-lo em provedor de serviços. O processo varia dependendo do provedor de serviços. Por exemplo, para registrar um Google app, Crie um ID de cliente do OAuth 2.0.

1. Registre seu aplicativo no site de seu provedor de serviços.
2. Modifique as configurações de aplicativo e defina o domínio de aplicativo (ou `URL da página inicial`) como Salesforce.
3. Anote o ID do cliente e Segredo do cliente, assim como a URL do ponto final de autorização, a URL do ponto final da chave e a URL do ponto final de informações do usuário, que devem estar disponíveis na documentação do provedor. Aqui estão alguns provedores de serviços do OpenID Connect comuns:
   - Amazon
   - Google
   - PayPal

Definir um provedor OpenID Connect em sua organização do Salesforce

São necessárias algumas informações de seu provedor (o ID do cliente e Segredo do cliente, assim como a URL do ponto final de autorização, a URL do ponto final da chave e a URL do ponto final de informações do usuário) para configurar o aplicativo em sua organização do Salesforce.

1. Em Configuração, insira *`Provedores de autenticação`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Provedores de autenticação**.
2. Clique em **Novo**.
3. Selecione OpenID Connect para o `Tipo de provedor`.
4. Insira um `Nome` para o provedor.
5. Digite o `sufixo do URL`. Ele é usado nos URLs de configuração do cliente. Por exemplo, se o sufixo de URL do provedor for "MyOpenIDConnectProvider", sua URL de login único será semelhante a: `https://login.salesforce.com/auth/sso/00Dx00000000001/MyOpenIDConnectProvider`.
6. Use o ID do cliente de seu provedor para o campo `Chave do consumidor`.
7. Use o Segredo do cliente de seu provedor para o campo `Segredo do consumidor`.
8. Insira o URL de base de seu provedor para `URL do ponto final de autorização`.

Dica: É possível adicionar parâmetros de string de consulta ao URL de base, se necessário. Por exemplo, para obter um token de atualização do Google para o acesso offline, use `https://accounts.google.com/o/oauth2/auth?access_type=offline&approval_prompt=force`. Nesse caso específico, o parâmetro adicional `approval_prompt` é necessário para pedir para o usuário aceitar a ação de atualização, para que o Google continue a fornecer tokens de atualização depois do primeiro.

9. Insira a `URL do ponto final da chave` de seu provedor.
10. Como opção, configure os campos a seguir.
    a. `URL do ponto final de informações do usuário` do provedor.
    b. `Emissor do token`. Esse valor identifica a origem do token de autenticação na forma *`https: URL`*. Se esse valor for especificado, o provedor precisará incluir um valor `id_token` na resposta a uma solicitação de token. O valor `id_token` não é necessário para um fluxo de token de atualização (mas será validado pelo Salesforce se for fornecido).
    c. `Escopos padrão` para enviar, juntamente com a solicitação, para o ponto final de autorização. Caso contrário, os padrões inseridos diretamente no código-fonte, referentes ao tipo do provedor, são usados (consulte a documentação do desenvolvedor do OpenID Connect para ver esses padrões).

       Para obter mais informações, consulte Usando o parâmetro de escopo.

11. Pode-se selecionar `Enviar o token de acesso no cabeçalho` para que o token seja enviado em um cabeçalho, não em uma string de consulta.
12. Como opção, configure os campos a seguir.
    a. `URL de erro personalizado` para o provedor usar para reportar erros.
    b. `URL de logout personalizado` para determinar um destino específico para os usuários após o logout, caso tenham autenticado com fluxo de login único. Use este campo para enviar os usuários a uma página de logout com a sua marca ou outro destino que não a página de logout padrão do Salesforce. O URL deve ser totalmente qualificado com um prefixo `http` ou `https`, como `https://acme.my.salesforce.com`.
    c. Selecione uma classe do Apex existente como a classe do `Manipulador de registro` ou clique em `Criar automaticamente um modelo de manipulador de registro` para criar um modelo de classe do Apex para o manipulador de registro. É necessário editar essa classe e modificar o conteúdo padrão antes de usá-la.

       Nota: É necessário especificar uma classe de manipulador de registro para que o Salesforce gere o `URL de inicialização de login único`.

    d. Selecione o usuário que executa a classe de manipulador do Apex para **Executar registro como**. O usuário deve ter a permissão "Gerenciar usuários". É necessário um usuário se você selecionou uma classe de manipulador de registro ou está criando uma automaticamente.
    e. Para usar um portal com o provedor, selecione um portal na lista suspensa.
    f. Use o campo `URL de ícone` para adicionar um caminho a um ícone e exibir como um botão na página de login de uma comunidade. O ícone aplica-se apenas a uma comunidade e não aparece na página de login da sua organização do Salesforce ou domínio personalizado criado com Meu domínio. Os usuários clicam no botão para efetuar login com o provedor de autenticação associado da comunidade.

       Você pode especificar um caminho para sua própria imagem ou copiar o URL de um de nossos ícones de amostra no campo.

13. Clique em **Salvar**.

Não deixe de anotar o valor do `ID do provedor de autenticação` gerado. Você deve usá-lo com a classe `Auth.AuthToken` do Apex.

Vários URLs de configuração de cliente são gerados após a definição do provedor de autenticação:

- `URL de inicialização somente para teste`: Os administradores usam esse URL para garantir que o provedor de terceiros esteja configurado corretamente. O administrador abre esse URL em um navegador, faz login no sistema do terceiro e é redirecionado de volta para o Salesforce com um mapa de atributos.
- `URL de inicialização de login único`: Use esse URL para fazer login único no Salesforce a partir de terceiros (usando credenciais de terceiros). O usuário final abre esse URL em um navegador e faz login no sistema de terceiros. Isso cria um novo usuário para ele ou atualiza um usuário existente, e depois faz login no Salesforce como esse usuário.
- `URL de ligação de usuário existente`: Use essa URL para ligar usuários existentes do Salesforce a uma conta de terceiros. O usuário final abre esse URL em um navegador, faz login no sistema de terceiros, faz login no Salesforce e aprova o link.
- `URL de inicialização somente para Oauth`: Use esse URL para tokens de acesso do OAuth para um terceiro. Os usuários devem autenticar com o Salesforce para que o serviço de terceiros obtenha um token; esse fluxo não fornece o recurso de login único no futuro.
- `URL de callback`: Use o URL de callback para o ponto final que o provedor de autenticação chama para a configuração. O provedor de autenticação deve redirecionar para o `URL de callback` com informações para cada um dos URLs de configuração de cliente acima.

As URLs de configuração do cliente suportam parâmetros adicionais de solicitação que permitem direcionar os usuários para efetuarem login em sites específicos, obterem permissões personalizadas de terceiros ou ir para um local específico após a autenticação.

Atualizar seu aplicativo OpenID Connect

Após definir o provedor de autenticação em sua organização do Salesforce, volte para o provedor e atualize o `URL de retorno` (também conhecido como o `URI de redirecionamento autorizado` em aplicativos do Google e `URL de retorno` no PayPal).

Testar a conexão de login único

Em um navegador, abra `URL de inicialização somente para teste` na página de detalhes Provedor de autenticação. Ele deve redirecioná-lo para o serviço de seu provedor e solicitar para se conectar. Ao fazer isso, será solicitado que você autorize seu aplicativo. Após autorizar, você será redirecionado de volta para o Salesforce.

Configurar um provedor de autenticação do Serviço de controle de acesso Microsoft®

É possível usar o Serviço de controle de acesso Microsoft como um provedor de autenticação, usando o protocolo OAuth. Normalmente, a autorização é realizada por um serviço do Microsoft Office 365, como o SharePoint® Online.

O Salesforce oferece suporte para a autenticação a partir de um Serviço de controle de acesso Microsoft que usa apenas OAuth. Não há suporte para a autenticação de login único a partir de um provedor de autenticação Microsoft.

É necessário realizar estas etapas para configurar um provedor de autenticação do Serviço de controle de acesso Microsoft:

1. Defina um provedor de autenticação do Serviço de controle de acesso Microsoft na organização do Salesforce.
2. Registre o seu aplicativo na Microsoft, tornando o Salesforce o domínio do aplicativo.
3. Edite os detalhes do provedor de autenticação do Serviço de controle de aceso Microsoft no Salesforce para usar a `Chave do consumidor` e o `Segredo do consumidor` que foram gerados quando você registrou o seu aplicativo na Microsoft.
4. Teste a conexão.

EDIÇÕES

Disponível em: Lightning Experience e Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as configurações:
- "Exibir configuração"

Para editar as configurações:
- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar provedores de autenticação"

Definir um provedor de autenticação do serviço de controle de acesso Microsoft na organização do Salesforce

Para poder registrar um aplicativo no SharePoint Online ou no Microsoft Seller Dashboard, você precisa do URL de retorno que será usado para redirecionar o usuário autorizado para o Salesforce.

1. Em Configuração, insira *`Provedores de autenticação`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Provedores de autenticação**.
2. Clique em **Novo**.
3. Selecione Serviço de controle de aceso Microsoft em `Tipo de provedor`.
4. Insira um `Nome` para o provedor.
5. Digite o `sufixo do URL`. Ele é usado nos URLs de configuração do cliente. Por exemplo, se o sufixo do URL do seu provedor é "MyMicrosoftACSProvider", o URL de retorno é semelhante a:

   ```
   https://login.salesforce.com/services/authcallback/00Dx00000000001/MyMicrosoftACSProvider
   ```

6. Insira um valor de espaço reservado no campo `Chave do consumidor` (você irá editar esse valor depois que o seu aplicativo for registrado na Microsoft).
7. Insira um valor de espaço reservado no campo `Segredo do consumidor` (você irá editar esse valor depois que o seu aplicativo for registrado na Microsoft).
8. Insira o URL de base de seu provedor para `URL do ponto final de autorização`. Por exemplo, o SharePoint Online usa a forma a seguir:

   ```
   https://<sharepoint online host name>/_layouts/15/OAuthAuthorize.aspx
   ```

9. Insira o `URL do ponto final do token` na forma a seguir.

   ```
   https://accounts.accesscontrol.windows.net/<locatário>/tokens/OAuth/2?resource=<ID do remetente>/<nome de host do sharepoint online>@<locatário>
   ```

- `<locatário>` é o nome de locatário do Office 365 que termina com `.onmicrosoft.com` ou o identificador globalmente exclusivo (GUID) correspondente do locatário.
- `<ID do remetente>` é o identificador do remetente do token. Por exemplo, o SharePoint usa `00000003-0000-0ff1-ce00-000000000000`

10. Como opção, configure os campos a seguir.

- `Escopos padrão` para enviar, juntamente com a solicitação, para o ponto final de autorização. Consulte http://msdn.microsoft.com/en-us/library/jj687470.aspx#Scope para obter mais informações sobre escopos do SharePoint Online. Ou Usando o parâmetro de escopo para obter mais informações sobre o uso de escopos com o Salesforce.
- `URL de erro personalizado` para o provedor usar para reportar erros.
- `URL de logout personalizado` para determinar um destino específico para os usuários após o logout, caso tenham autenticado com fluxo de login único. Use este campo para enviar os usuários a uma página de logout com a sua marca ou outro destino que não a página de logout padrão do Salesforce. O URL deve ser totalmente qualificado com um prefixo `http` ou `https`, como `https://acme.my.salesforce.com`.
- Para usar um portal com seu provedor, selecione-o na lista suspensa `Portal`. Se há um portal definido para a sua organização, essa opção pode redirecionar a solicitação de login à página de login no portal. Do contrário, deixe *`Nenhum`*.
- Use o campo `URL de ícone` para adicionar um caminho a um ícone e exibir como um botão na página de login de uma comunidade. O ícone aplica-se apenas a uma comunidade e não aparece na página de login da sua organização do Salesforce ou domínio personalizado criado com Meu domínio. Os usuários clicam no botão para efetuar login com o provedor de autenticação associado da comunidade.

  Você pode especificar um caminho para sua própria imagem ou copiar o URL de um de nossos ícones de amostra no campo.

11. Clique em **Salvar**.

Não deixe de anotar o valor do `ID do provedor de autenticação` gerado. Você pode usá-lo com a classe `Auth.AuthToken` do Apex.

Vários URLs de configuração de cliente são gerados após a definição do provedor de autenticação:

- `URL de inicialização somente para teste`: Os administradores usam esse URL para garantir que o provedor de terceiros esteja configurado corretamente. O administrador abre esse URL em um navegador, faz login no sistema do terceiro e é redirecionado de volta para o Salesforce com um mapa de atributos.
- `URL de inicialização somente para Oauth`: Use esse URL para tokens de acesso do OAuth para um terceiro. Os usuários devem autenticar com o Salesforce para que o serviço de terceiros obtenha um token; esse fluxo não fornece o recurso de login único no futuro.
- `URL de callback`: Use o URL de callback para o ponto final que o provedor de autenticação chama para a configuração. O provedor de autenticação deve redirecionar para o `URL de callback` com informações para cada um dos URLs de configuração de cliente acima.

As URLs de configuração do cliente suportam parâmetros adicionais de solicitação que permitem direcionar os usuários para efetuarem login em sites específicos, obterem permissões personalizadas de terceiros ou ir para um local específico após a autenticação.

Registrar seu aplicativo na Microsoft

Para poder configurar um aplicativo para a organização do Salesforce, é necessário obter uma identidade de aplicativo usando uma das opções fornecidas pela Microsoft. Por exemplo, consulte Diretrizes para registrar aplicativos no SharePoint 2013 para ver detalhes sobre o registro de um aplicativo remoto no SharePoint.

1. Registre o seu aplicativo usando uma das opções oferecidas pela Microsoft.
2. Modifique as configurações do aplicativo e configure o URI de redirecionamento como o `URL de retorno` do provedor.

3. Anote o `ID do cliente` e o `Segredo do cliente`.
4. Clique em **Salvar**.

Edite seus detalhes do provedor de autenticação do Serviço de controle de aceso Microsoft

Depois de registrar o aplicativo na Microsoft, volte para os detalhes do provedor de autenticação do Serviço de controle de aceso Microsoft e atualize a `Chave do consumidor` e o `Segredo do consumidor` com os valores fornecidos pela Microsoft.

1. Em Configuração, insira *`Provedores de autenticação`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Provedores de autenticação**.
2. Clique em **Editar** ao lado do nome do provedor de autenticação do Serviço de controle de aceso Microsoft.
3. Insira o valor de `ID do cliente` fornecido pela Microsoft no campo `Chave do consumidor`.
4. Insira o valor de `Segredo do cliente` fornecido pela Microsoft no campo `Segredo do consumidor`.

Testar a conexão

Em um navegador, abra `URL de inicialização somente para teste` na página de detalhes Provedor de autenticação. Ele deve redirecioná-lo para o serviço de seu provedor e solicitar para se conectar. Ao fazer isso, será solicitado que você autorize seu aplicativo. Após autorizar, você será redirecionado de volta para o Salesforce.

Configurar um provedor de autenticação LinkedIn

Permita que os usuários efetuem login em uma organização do Salesforce usando suas contas do LinkedIn.

Execute essas etapas para configurar o LinkedIn como um provedor de autenticação.

1. Decidir quais escopos (detalhes de usuário) serão recebidos do LinkedIn.
2. Configurar um aplicativo LinkedIn.
3. Defina um provedor LinkedIn na sua organização do Salesforce e estabeleça um processador de registro.
4. Edite o processador de registro.
5. Atualize seu aplicativo LinkedIn para usar o URL de retorno gerada pelo Salesforce como uma entrada nos `URLs de redirecionamento do OAuth 2.0` do LinkedIn.
6. Testar a conexão de login único.

EDIÇÕES

Disponível em: Lightning Experience e Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as configurações:
- "Exibir configuração"

Para editar as configurações:
- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar provedores de autenticação"

Decidir quais escopos (detalhes de usuário) serão recebidos do LinkedIn

Os escopos determinam as informações que você obtém do LinkedIn sobre um usuário durante o processo de autorização. Você pode solicitar algumas informações básicas, como nome de usuário e o URL de uma foto, ou pode obter informações mais específicas, como um endereço, telefone, lista de contatos e mais. O usuário aprova a troca de informações antes que elas sejam dadas.

Ao configurar o LinkedIn como provedor de autenticação, você pode definir os escopos em três locais diferentes: nas configurações de aplicativo do LinkedIn, nas configurações de provedor de autenticação do Salesforce ou em uma consulta ao ponto final de informações de usuário do LinkedIn usando seletores de campo. Considere o seguinte ao decidir onde especificar os escopos e os valores a serem usados.

- Você pode deixar esse valor em branco no LinkedIn e nas configurações do Salesforce. O valor padrão é *r_basicprofile*, que fornece apenas as informações de usuário mais básicas, conforme definidas pelo LinkedIn.
- O Salesforce exige o endereço de email dos usuários.
- Consulte a documentação de autenticação do LinkedIn para ver uma lista de valores suportados e seus significados, ou a página de seletores de campo do LinkedIn para ver informações sobre a solicitação de escopos usando um URL.
- Se você configurar os Escopos padrão nas configurações de provedor de autenticação do Salesforce, esse valor substituirá o valor nas configurações de aplicativo do LinkedIn.
- Separe múltiplos valores do escopo nas configurações de aplicativo do LinkedIn ou nas configurações de provedor de autenticação do Salesforce com apenas um espaço, como em *r_basicprofile r_emailaddress*.
- Se você usar os seletores de campo do LinkedIn com um URL, separe os diversos valores apenas com uma vírgula, como `https://api.linkedin.com/v1/people/~:(id,formatted-name,first-name,last-name,public-profile-url,email-address)`.

Configurar um aplicativo no LinkedIn

Antes de poder configurar o LinkedIn para sua organização do Salesforce, configure um aplicativo no LinkedIn.

Nota: Você pode ignorar esta etapa e deixar que o Salesforce use seu próprio aplicativo padrão. Para obter mais informações, consulte Uso de valores gerenciados pelo Salesforce em configuração de provedor de autenticação.

1. Entre em sua conta de desenvolvedor no site do LinkedIn.
2. Clique no nome de usuário na parte superior e selecione **Chaves de API**.
3. Clique em **Adicionar novo aplicativo**.
4. Insira as configurações do aplicativo.
5. Anote a Chave de API e a Chave secreta do novo aplicativo. Você precisará delas posteriormente no Salesforce.
6. Opcionalmente, insira um valor de escopo suportado pelo LinkedIn ou vários valores separados por espaço.

   Para obter mais informações sobre como usar escopos com o LinkedIn, consulte Decidir quais escopos (detalhes de usuário) serão recebidos do LinkedIn.

Definir um provedor LinkedIn na sua organização do Salesforce

Você precisa da `Chave de API` e da `Chave secreta` do LinkedIn para configurar um provedor LinkedIn em sua organização do Salesforce.

Nota: É possível não especificar esses valores na configuração do provedor ao permitir que o Salesforce gerencie os valores. Para obter mais informações, consulte Uso de valores gerenciados pelo Salesforce em configuração de provedor de autenticação.

1. Em Configuração, insira *Provedores de autenticação* na caixa `Busca rápida` e selecione **Provedores de autenticação**.
2. Clique em **Novo**.
3. Selecione LinkedIn como `Tipo de provedor`.
4. Insira um `Nome` para o provedor.
5. Digite o `sufixo do URL`. Ele é usado nos URLs de configuração do cliente. Por exemplo, se o sufixo do URL de seu provedor for "MyLinkedInProvider", seu URL de login único será semelhante a:

   `https://login.salesforce.com/services/sso/00Dx00000000001/MyLinkedInProvider`

6. Use a `chave de API` do LinkedIn no campo `Chave do consumidor`.

7. Use a `Chave secreta` do LinkedIn no campo `Segredo do consumidor`.
8. Como opção, configure os campos a seguir.
   a. `URL do ponto final de autorização` para inserir o URL base de autorização do LinkedIn. Por exemplo, `https://www.linkedin.com/uas/oauth2/authorization/auth`. O URL deve começar com *`https://www.linkedin.com/uas/oauth2/authorization`*.

      Dica: É possível adicionar parâmetros de string de consulta ao URL de base, se necessário. Por exemplo, para obter um token de atualização do Google para o acesso offline, use `https://accounts.google.com/o/oauth2/auth?access_type=offline&approval_prompt=force`. O parâmetro `approval_prompt` é necessário para solicitar ao usuário que aceite a ação de atualização, de modo que o Google continue a fornecer tokens de atualização após o primeiro.

   b. `URL do ponto final de token` para inserir o URL de token de OAuth do LinkedIn. Por exemplo, `https://www.linked.com/uas/oauth2/accessToken/token`. O URL deve começar com *`https://www.linkedin.com/uas/oauth2/accessToken`*.
   c. `URL do ponto final de informações do usuário` para alterar os valores solicitados à API de perfil do LinkedIn. Para obter mais informações, consulte https://developer.linkedin.com/documents/profile-fields. O URL deve começar com *`https://api.linkedin.com/v1/people/~`* e os campos solicitados devem corresponder aos escopos solicitados.
   d. `Escopos padrão` para inserir um valor suportado ou diversos valores separados por espaço representando as informações recebidas do LinkedIn. Para obter mais informações, consulte Decidir quais escopos (detalhes de usuário) serão recebidos do LinkedIn.
   e. `URL de erro personalizado` para o provedor usar para reportar erros.
   f. `URL de logout personalizado` para determinar um destino específico para os usuários após o logout, caso tenham autenticado com fluxo de login único. Use este campo para enviar os usuários a uma página de logout com a sua marca ou outro destino que não a página de logout padrão do Salesforce. O URL deve ser totalmente qualificado com um prefixo `http` ou `https`, como `https://acme.my.salesforce.com`.
   g. Clique em **Criar automaticamente um modelo de processador de registro** para criar um modelo de classe do Apex para o processador de registro, a menos que você já tenha um. Edite essa classe posteriormente e modifique o conteúdo padrão antes de usá-la.

      Nota: Especifique uma classe de manipulador de registro para que o Salesforce gere o URL de inicialização de login único.

   h. Selecione o usuário que executa a classe de manipulador do Apex para `Executar registro como`. O usuário deve ter a permissão "Gerenciar usuários". É necessário um usuário se você selecionou uma classe de manipulador de registro ou está criando uma automaticamente.
   i. Para usar um portal de usuários do LinkedIn, selecione-o na lista suspensa Portal.
9. Use o campo `URL de ícone` para adicionar um caminho a um ícone e exibir como um botão na página de login de uma comunidade. O ícone aplica-se apenas a uma comunidade e não aparece na página de login da sua organização do Salesforce ou domínio personalizado criado com Meu domínio. Os usuários clicam no botão para efetuar login com o provedor de autenticação associado da comunidade.

   Você pode especificar um caminho para sua própria imagem ou copiar o URL de um de nossos ícones de amostra no campo.
10. Clique em **Salvar**.

Vários URLs de configuração de cliente são gerados após a definição do provedor de autenticação:

- `URL de inicialização somente para teste`: Os administradores usam esse URL para garantir que o provedor de terceiros esteja configurado corretamente. O administrador abre esse URL em um navegador, faz login no sistema do terceiro e é redirecionado de volta para o Salesforce com um mapa de atributos.
- `URL de inicialização de login único`: Use esse URL para fazer login único no Salesforce a partir de terceiros (usando credenciais de terceiros). O usuário final abre esse URL em um navegador e faz login no sistema de terceiros. Isso cria um novo usuário para ele ou atualiza um usuário existente, e depois faz login no Salesforce como esse usuário.
- `URL de ligação de usuário existente`: Use essa URL para ligar usuários existentes do Salesforce a uma conta de terceiros. O usuário final abre esse URL em um navegador, faz login no sistema de terceiros, faz login no Salesforce e aprova o link.
- `URL de inicialização somente para Oauth`: Use esse URL para tokens de acesso do OAuth para um terceiro. Os usuários devem autenticar com o Salesforce para que o serviço de terceiros obtenha um token; esse fluxo não fornece o recurso de login único no futuro.
- `URL de callback`: Use o URL de callback para o ponto final que o provedor de autenticação chama para a configuração. O provedor de autenticação deve redirecionar para o `URL de callback` com informações para cada um dos URLs de configuração de cliente acima.

As URLs de configuração do cliente suportam parâmetros adicionais de solicitação que permitem direcionar os usuários para efetuarem login em sites específicos, obterem permissões personalizadas de terceiros ou ir para um local específico após a autenticação.

Editar o processador de registro

1. Em Configuração, insira *`Classes do Apex`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Classes do Apex**.
2. Edite o processador de registro do Apex criado automaticamente (o processador de registro existente, caso você tenha um) para mapear os campos entre o LinkedIn e o Salesforce

   Nota: A consulta de perfil padrão para o LinkedIn recupera somente os campos a seguir: nome, sobrenome, título, URL do perfil. O processador de registro padrão exige email. Remova o requisito de email do manipulador de registro ou altere os escopos desejados em Decidir quais escopos (detalhes de usuário) serão recebidos do LinkedIn para incluir o endereço de email e qualquer outro campo que você queira no manipulador de registro.

   Veja a seguir um exemplo de manipulador de registro do Apex especificamente para um aplicativo LinkedIn como provedor de autenticação. Esse manipulador de registro pressupõe que os escopos solicitados incluam *`r_basicprofile`* e *`r_emailaddress`*. Isso também supõe que os usuários estejam se conectando a um portal do cliente.

```
//TODO:This auto-generated class includes the basics for a Registration
//Handler class. You will need to customize it to ensure it meets your needs and
//the data provided by the third party.
global class LinkedInRegHandler implements Auth.RegistrationHandler {
    //Creates a Standard salesforce or a community user
    global User createUser(Id portalId, Auth.UserData data) {
        if (data.attributeMap.containsKey('sfdc_networkid')) {
            //We have a community id, so create a user with community access
            //TODO: Get an actual account
            Account a =[SELECT Id FROM account WHERE name = 'LinkedIn Account'];
            Contact c = new Contact();
            c.accountId = a.Id;
            c.email = data.email;
            c.firstName = data.firstName;
            c.lastName = data.lastName;
            insert(c);
            //TODO: Customize the username and profile. Also check that the username
            //doesn't already exist and possibly ensure there are enough org licenses
            //to create a user. Must be 80 characters or less.
```

```
            User u = new User();
            Profile p =[SELECT Id FROM profile WHERE name = 'Customer Portal Manager'];

            u.username = data.firstName + '@sfdc.linkedin.com';
            u.email = data.email;
            u.lastName = data.lastName;
            u.firstName = data.firstName;
            String alias = data.firstName;
            //Alias must be 8 characters or less
            if (alias.length() > 8) {
                alias = alias.substring(0, 8);
            }
            u.alias = alias;
            u.languagelocalekey = UserInfo.getLocale();
            u.localesidkey = UserInfo.getLocale();
            u.emailEncodingKey = 'UTF-8';
            u.timeZoneSidKey = 'America/Los_Angeles';
            u.profileId = p.Id;
            u.contactId = c.Id;
            return u;
        } else {
            //This is not a community, so create a regular standard user
            User u = new User();
            Profile p =[SELECT Id FROM profile WHERE name = 'Standard User'];
            //TODO: Customize the username. Also check that the username doesn't
            //already exist and possibly ensure there are enough org licenses
            //to create a user. Must be 80 characters or less
            u.username = data.firstName + '@salesforce.com';
            u.email = data.email;
            u.lastName = data.lastName;
            u.firstName = data.firstName;
            String alias = data.firstName;
            //Alias must be 8 characters or less
            if (alias.length() > 8) {
                alias = alias.substring(0, 8);
            }
            u.alias = alias;
            u.languagelocalekey = UserInfo.getLocale();
            u.localesidkey = UserInfo.getLocale();
            u.emailEncodingKey = 'UTF-8';
            u.timeZoneSidKey = 'America/Los_Angeles';
            u.profileId = p.Id;
            return u;
        }
    }
    //Updates the user's first and last name
    global void updateUser(Id userId, Id portalId, Auth.UserData data) {
        User u = new User(id = userId);
        u.lastName = data.lastName;
        u.firstName = data.firstName;
        update(u);
    }
}
```

Consulte a documentação de interface do RegistrationHandler para obter mais informações e ver exemplos.

Atualizar seu aplicativo LinkedIn

Depois de definir o provedor de autenticação LinkedIn na sua organização Salesforce, retorne ao LinkedIn e atualize seu aplicativo para usar o `URL de retorno` gerado pelo Salesforce como o valor `URLs de redirecionamento do OAuth 2.0` do LinkedIn.

Testar a conexão de login único

Em um navegador, abra `URL de inicialização somente para teste` na página de detalhes Provedor de autenticação. Ele deve redirecioná-lo para o LinkedIn e pedir que você efetue login. Ao fazer isso, você será solicitado a autorizar o seu aplicativo. Após autorizar, você será redirecionado de volta para o Salesforce.

Configurar um provedor de autenticação Twitter

Deixe que os usuários façam login em uma organização do Salesforce usando suas contas do Twitter.

Execute essas etapas para configurar o Twitter como um provedor de autenticação.

1. Configurar um aplicativo Twitter.
2. Defina um provedor Twitter na sua organização do Salesforce e estabeleça um processador de registro.
3. Edite o processador de registro.
4. Atualize seu aplicativo Twitter para usar o URL de retorno gerado pelo Salesforce como uma entrada nas configurações do aplicativo Twitter.
5. Testar a conexão de login único.

EDIÇÕES

Disponível em: Lightning Experience e Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as configurações:
- "Exibir configuração"

Para editar as configurações:
- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar provedores de autenticação"

Configurar um aplicativo Twitter

Antes de poder configurar o Twitter para sua organização Salesforce, configure um aplicativo no Twitter.

Nota: Você pode ignorar esta etapa e deixar que o Salesforce use seu próprio aplicativo padrão. Para obter mais informações, consulte Uso de valores gerenciados pelo Salesforce em configuração de provedor de autenticação.

1. Entre em sua conta de desenvolvedor no site do Twitter.
2. Clique no ícone do usuário na parte superior e selecione **Meus aplicativos** (ou acesse apps.twitter.com).
3. Clique em **Criar novo aplicativo**.
4. Insira as configurações do aplicativo.
5. Nas Chaves de API, anote a `Chave de API` e o `Segredo de API` do novo aplicativo. Você precisará deles posteriormente no Salesforce.

Definir um provedor Twitter na sua organização do Salesforce

Você precisa da `Chave de API` e do `Segredo de API` do aplicativo Twitter para configurar um provedor Twitter em sua organização do Salesforce.

Nota: É possível não especificar esses valores na configuração do provedor ao permitir que o Salesforce gerencie os valores. Para obter mais informações, consulte Uso de valores gerenciados pelo Salesforce em configuração de provedor de autenticação.

1. Em Configuração, insira *Provedores de autenticação* na caixa Busca rápida e selecione **Provedores de autenticação**.
2. Clique em **Novo**.
3. Selecione Twitter como Tipo de provedor.
4. Insira um Nome para o provedor.
5. Digite o sufixo do URL. Ele é usado nos URLs de configuração do cliente. Por exemplo, se o sufixo do URL de seu provedor for "MyTwitterProvider", seu URL de login único será semelhante a:

   `https://login.salesforce.com/services/sso/00Dx00000000001/MyTwitterProvider`
6. Use a chave de API do Twitter no campo Chave do consumidor.
7. Use o Segredo de API do Twitter no campo Segredo do consumidor.
8. Como opção, configure os campos a seguir
   a. URL de erro personalizado para o provedor usar para reportar erros.
   b. URL de logout personalizado para determinar um destino específico para os usuários após o logout, caso tenham autenticado com fluxo de login único. Use este campo para enviar os usuários a uma página de logout com a sua marca ou outro destino que não a página de logout padrão do Salesforce. O URL deve ser totalmente qualificado com um prefixo http ou https, como https://acme.my.salesforce.com.
   c. Clique em **Criar automaticamente um modelo de processador de registro** para criar um modelo de classe do Apex para o processador de registro, a menos que você já tenha um. Você deve editar essa classe posteriormente e modificar o conteúdo padrão antes de usá-la.

      Nota: É necessário especificar uma classe de manipulador de registro para que o Salesforce gere o URL de inicialização de login único.
   d. Selecione o usuário que executa a classe de manipulador do Apex para Executar registro como. O usuário deve ter a permissão "Gerenciar usuários". É necessário um usuário se você selecionou uma classe de manipulador de registro ou está criando uma automaticamente.
   e. Para usar um portal de usuários do Twitter, selecione-o na lista suspensa Portal.
   f. Use o campo URL de ícone para adicionar um caminho a um ícone e exibir como um botão na página de login de uma comunidade. O ícone aplica-se apenas a uma comunidade e não aparece na página de login da sua organização do Salesforce ou domínio personalizado criado com Meu domínio. Os usuários clicam no botão para efetuar login com o provedor de autenticação associado da comunidade.

      Você pode especificar um caminho para sua própria imagem ou copiar o URL de um de nossos ícones de amostra no campo.
9. Clique em **Salvar**.

Vários URLs de configuração de cliente são gerados após a definição do provedor de autenticação:

- URL de inicialização somente para teste: Os administradores usam esse URL para garantir que o provedor de terceiros esteja configurado corretamente. O administrador abre esse URL em um navegador, faz login no sistema do terceiro e é redirecionado de volta para o Salesforce com um mapa de atributos.
- URL de inicialização de login único: Use esse URL para fazer login único no Salesforce a partir de terceiros (usando credenciais de terceiros). O usuário final abre esse URL em um navegador e faz login no sistema de terceiros. Isso cria um novo usuário para ele ou atualiza um usuário existente, e depois faz login no Salesforce como esse usuário.
- URL de ligação de usuário existente: Use essa URL para ligar usuários existentes do Salesforce a uma conta de terceiros. O usuário final abre esse URL em um navegador, faz login no sistema de terceiros, faz login no Salesforce e aprova o link.

- `URL de callback`: Use o URL de callback para o ponto final que o provedor de autenticação chama para a configuração. O provedor de autenticação deve redirecionar para o `URL de callback` com informações para cada um dos URLs de configuração de cliente acima.

As URLs de configuração do cliente suportam parâmetros adicionais de solicitação que permitem direcionar os usuários para efetuarem login em sites específicos, obterem permissões personalizadas de terceiros ou ir para um local específico após a autenticação.

Editar o processador de registro

1. Em Configuração, insira *`Classes do Apex`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Classes do Apex**.
2. Edite o processador de registro do Apex criado automaticamente (o processador de registro existente, caso você tenha um) para mapear os campos entre o Twitter e o Salesforce.

   Veja a seguir um exemplo de manipulador de registro do Apex especificamente para um aplicativo Twitter como provedor de autenticação.

```
global class MyTwitterRegHandler implements Auth.RegistrationHandler{

global User createUser(Id portalId, Auth.UserData data)
{
    if(data.attributeMap.containsKey('sfdc_networkid'))
    {
        // Create communities user
        Account a = [SELECT Id FROM account WHERE name='Twitter Account']; // Make sure
 this account exists

        Contact c = new Contact();
        c.accountId = a.Id;
        c.email = 'temp@CHANGE-ME.com';
        c.firstName = data.fullname.split(' ')[0];
        c.lastName  = data.fullname.split(' ')[1];
        insert(c);

        User u = new User();
        Profile p = [SELECT Id FROM profile WHERE name='Customer Portal Manager'];
        u.username = data.username + '@sfdc-portal-twitter.com';
        u.email = 'temp@CHANGE-ME.com';
        u.firstName = data.fullname.split(' ')[0];
        u.lastName = data.fullname.split(' ')[1];
        String alias = data.fullname;

        //Alias must be 8 characters or less
        if(alias.length() > 8) {
            alias = alias.substring(0, 8);
    }

    u.alias = alias;
    u.languagelocalekey = 'en_US';
    u.localesidkey = 'en_US';
    u.emailEncodingKey = 'UTF-8';
    u.timeZoneSidKey = 'America/Los_Angeles';
    u.profileId = p.Id;
    u.contactId = c.Id;
    return u;
```

```
} else {
    // Create Standard SFDC user
    User u = new User();
    Profile p = [SELECT Id FROM profile WHERE name='Standard User'];
    u.username = data.username + '@sfdc-twitter.com';
    u.email = 'temp@CHANGE-ME.com';
    u.firstName = data.fullname.split(' ')[0];
    u.lastName = data.fullname.split(' ')[1];
    String alias = data.fullname;
    if(alias.length() > 8)
        alias = alias.substring(0, 8);

    u.alias = alias;
    u.languagelocalekey = 'en_US';
    u.localesidkey = 'en_US';
    u.emailEncodingKey = 'UTF-8';
    u.timeZoneSidKey = 'America/Los_Angeles';
    u.profileId = p.Id;
    return u;
}
}

global void updateUser(Id userId, Id portalId, Auth.UserData data)
{
    User u = new User(id=userId);
    u.firstName = data.fullname.split(' ')[0];
    u.lastName = data.fullname.split(' ')[1];
    String alias = data.fullname;
    if(alias.length() > 8)
        alias = alias.substring(0, 8);

    u.alias = alias;
    update(u);
}
}
```

Consulte a documentação de interface do RegistrationHandler para obter mais informações e ver exemplos.

Atualizar seu aplicativo Twitter

Depois de definir o provedor de autenticação Twitter na sua organização Salesforce, retorne ao Twitter e atualize seu aplicativo para usar o `URL de retorno` gerado pelo Salesforce como o valor `URL de retorno` nas configurações de seu aplicativo Twitter.

Nota: Em seu aplicativo do Twitter, certifique-se de que você selecionou **Permitir que esse aplicativo seja usado para se conectar ao Twitter**.

Testar a conexão de login único

Em um navegador, abra `URL de inicialização somente para teste` na página de detalhes Provedor de autenticação. Ele deve redirecioná-lo para o Twitter e pedir que você efetue login. Ao fazer isso, você será solicitado a autorizar o seu aplicativo. Após autorizar, você será redirecionado de volta para o Salesforce.

Uso de valores gerenciados pelo Salesforce em configuração de provedor de autenticação

Você pode optar por permitir que o Salesforce crie automaticamente valores de chave ao configurar um provedor de autenticação do Facebook, Salesforce, LinkedIn, Twitter ou Google. Assim você não precisará criar seu próprio aplicativo de terceiros.

Quando você opta por usar valores gerenciados pelo Salesforce na configuração do seu provedor de autenticação, o Salesforce usa seu próprio aplicativo padrão em segundo plano para gerar os valores, eliminando a necessidade de criar o seu próprio aplicativo.

Para usar valores gerenciados pelo Salesforce, deixe todos os campos a seguir em branco se eles aparecerem na configuração do provedor de autenticação.

- `Chave do consumidor`
- `Segredo do consumidor`
- `URL do ponto final de autorização`
- `URL do ponto final de token`
- `URL do ponto final de informações do usuário`
- `Escopos padrão`

Se você especifica um valor para um dos campos anteriores, isso indica que você está usando seu próprio aplicativo de terceiros ou aplicativo conectado, e deve especificar os valores de `Chave de consumidor` e `Segredo de consumidor`.

Exemplo: Suponha que você queira configurar login único usando um provedor de autenticação do LinkedIn para permitir o login no Salesforce com credenciais do LinkedIn. Você não precisa criar um aplicativo do LinkedIn, pois optou por usar os valores criados pelo Salesforce na configuração do provedor de autenticação. Em seguida, você define o provedor de autenticação do LinkedIn na sua organização e testa a conexão usando o procedimento em Configuração de um provedor de autenticação do LinkedIn.

EDIÇÕES

Disponível em: Lightning Experience e Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as configurações:
- "Exibir configuração"

Para editar as configurações:
- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar provedores de autenticação"

Usando frontdoor.jsp para efetuar login no Salesforce

Pode-se usar o frontdoor.jsp para dar aos usuários acesso ao Salesforce a partir de uma interface da Web personalizada, como acesso remoto ao site do Force.com ou outra integração de API, usando seu ID de sessão existente na URL do servidor.

Para autenticar usuários com o frontdoor.jsp, é preciso passar o URL do servidor e o ID da sessão completo (e não apenas o ID de 15 ou 18 caracteres) para frontdoor.jsp.

A melhor forma de passar os valores é por um formulário que usa uma solicitação de `PUBLICAR`. Por exemplo, o formulário a seguir publica o ID da sessão atual em frontdoor.jsp.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

```
<form method="POST" action="https://instance.salesforce.com/secur/frontdoor.jsp">
<input type="hidden" name="sid"
      value="full_sessionID_value"
      />
<input type="submit" name="login" value="Log In" /></form>
```

Você também pode enviar valores como parâmetros de URL, mas esse método não é tão seguro quanto à solicitação de `PUBLICAR`, pois expõe o ID da sessão no URL.

```
https://instance.salesforce.com/secur/frontdoor.jsp?sid=full_sessionID_value
&retURL=optional_relative_url_to_open
```

No caso de organizações que usam um domínio personalizado criado usando o recurso Meu domínio, é preciso passar o nome do domínio no URL do servidor.

O formulário a seguir publica o ID da sessão atual em frontdoor.jsp para um domínio personalizado.

```
<form method="POST" action="https://domain_name.my.salesforce.com/secur/frontdoor.jsp">
<input type="hidden" name="sid"
      value="full_sessionID_value"
      />
<input type="submit" name="login" value="Log In" /></form>
```

O exemplo a seguir envia os valores como parâmetros de URL.

```
https://domain_name.my.salesforce.com/secur/frontdoor.jsp?sid=full_sessionID_value
&retURL=optional_relative_url_to_open
```

Instância

É preciso saber a instância da organização do usuário. Por exemplo, se `serverUrl` retornada quando você efetuou login por meio da API for `https://na1.salesforce.com`, na1 é a instância. O restante do endereço do servidor (o nome de domínio `salesforce.com`) permanece igual.

Se você estiver criando uma integração para uma única organização do Salesforce, poderá colocar esse valor em código fixo. Se você estiver criando uma integração de várias organizações, analise a instância de `serverUrl` do `LoginResult` retornado da chamada de API SOAP `login()`.

ID completo da sessão

É possível obter o ID da sessão completo em:

- A `access_token` de uma autenticação OAuth

  Dica: Um dos escopos especificados ao criar um aplicativo conectado deve ser Web ou total.

- O `LoginResult` retornado da chamada de API SOAP `login()`
- No Apex, `UserInfo.getSessionId()`

O ID de sessão retornado usando, no Visualforce, `{!GETSESSIONID()}` não pode ser usado no frontdoor.jsp.

Nota: Nem todos os tipos de sessão são suportados com o frontdoor.jsp, como as sessões de API da comunidade. Nessas sessões, considere a possibilidade de usar o SAML para o login único.

URL relativa a abrir

Como opção, é possível incluir um caminho relativo codificado em URL para redirecionar os usuários para a interface do usuário do Salesforce ou para determinado registro, objeto, relatório ou página do Visualforce (por exemplo, `/apex/MyVisualforcePage`).

Usando parâmetros de solicitação com URLs de configuração do cliente

Você pode adicionar funcionalidade ao seu provedor de autenticação com o uso de parâmetros de solicitação adicionais.

Os provedores de autenticação suportam parâmetros de solicitação adicionais que você pode usar para direcionar os usuários para login em sites específicos, obter permissões personalizadas de terceiros ou ir para um local específico após a autenticação.

Adicione os parâmetros de solicitação aos seguintes URLs de configuração do cliente. Estes foram gerados depois de você definir o seu provedor de autenticação:

- URL de inicialização somente para teste
- URL de inicialização de login único
- URL de ligação de usuário existente
- URL de callback

Anexe qualquer um desses parâmetros ao seu URL, conforme necessário. Para provedores do Janrain, anexe-os ao URL de callback adequado.

- Escopo – Personaliza as permissões solicitadas do terceiro
- Site – Ativa o provedor para ser usado em um site
- StartURL – Envia o usuário para um local especificado após a autenticação
- Comunidade – Envia o usuário para uma comunidade específica após a autenticação
- Ponto final de autorização na página 618: envia o usuário para um ponto final específico para autenticação (somente os provedores de autenticação do Salesforce)

EDIÇÕES

Disponível em: Lightning Experience e Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as configurações:
- "Exibir configuração"

Para editar as configurações:
- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar provedores de autenticação"

Usando o parâmetro de escopo

Personaliza as permissões solicitadas de terceiros como Facebook ou Janrain de forma que a chave de acesso retornada possui permissões adicionais.

Você pode personalizar as solicitações para um terceiro receber chaves de acesso com permissões adicionais. Em seguida, você usa os métodos `Auth.AuthToken` para recuperar a chave de acesso que foi concedida para poder usar essas permissões com o terceiro.

Os escopos padrão variam dependendo do terceiro, mas geralmente não permitem acesso a muito coisa além das informações básicas do usuário. Todo tipo de provedor (Open ID Connect, Facebook, Salesforce e outros), tem um conjunto de escopos padrão que ele envia, juntamente com a solicitação, para o ponto final de autorização. Por exemplo: o escopo padrão do Salesforce é `id`.

É possível enviar escopos em uma string delimitada por espaços. A string delimitada por espaços dos escopos solicitados é enviada como está para o terceiro e substitui as permissões padrão solicitadas pelos provedores de autenticação.

O Janrain não usa esse parâmetro. As permissões adicionais devem ser configuradas no Janrain.

Exemplo: O item a seguir é um exemplo de um parâmetro `escopo` solicitando os escopos `api` e `web` do Salesforce, adicionado ao `URL de inicialização de login único`, no qual:

- *`orgID`* é o ID do provedor de autenticação
- *`URLsuffix`* é o valor especificado quando o provedor de autenticação foi definido

`https://login.salesforce.com/services/auth/sso/orgID/URLsuffix?scope=id%20api%20web`

Os escopos válidos variam dependendo do terceiro. Consulte a documentação individual do terceiro. Por exemplo, os escopos do Salesforce são:

EDIÇÕES

Disponível em: Lightning Experience e Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as configurações:
- "Exibir configuração"

Para editar as configurações:
- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar provedores de autenticação"

Valor	Descrição
`api`	Permite o acesso à conta do usuário atual conectado usando APIs, como a API REST e a API em massa. Esse valor também inclui a `chatter_api`, que permite o acesso aos recursos da API REST do Chatter.
`chatter_api`	Permite acesso somente aos recursos da API REST do Chatter.
`custom_permissions`	Permite o acesso às permissões personalizadas em uma organização associada ao aplicativo conectado e mostra se o usuário atual está com cada permissão ativada ou não.
`full`	Permite o acesso a todos os dados disponíveis para o usuário logado e engloba todos os outros escopos. `full` não retorna um token de atualização. Você deve solicitar explicitamente o escopo `refresh_token` para obter uma chave de atualização.
`id`	Permite acesso ao serviço de URL de identidade. É possível solicitar `perfil`, `email`, `endereço` ou `telefone` individualmente para obter o mesmo resultado que o uso de `id`; são sinônimos.
`openid`	Permite o acesso ao identificador exclusivo do usuário atual conectado para aplicativos OpenID Connect. Pode-se usar o escopo de `openid` no fluxo do agente de usuário do OAuth 2.0 e o fluxo de autenticação do servidor da Web do OAuth 2.0 para obter um token de ID assinado em conformidade com as especificações do OpenID Connect além do token de acesso.

Valor	Descrição
`refresh_token`	Permite que um token de atualização seja retornado caso seja elegível para receber um. Isso permite a interação do aplicativo com os dados do usuário enquanto o usuário está offline; é a mesma coisa que solicitar `offline_access`.
`visualforce`	Permite acesso às páginas do Visualforce.
`web`	Permite a capacidade de usar o `access_token` na Web. Também inclui o `visualforce`, que permite o acesso às páginas do Visualforce.

CONSULTE TAMBÉM:

Usando parâmetros de solicitação com URLs de configuração do cliente

Usando o parâmetro do site

Use seu provedor de autenticação para fazer login em um site ou para criar um link para um usuário do site.

Para usar o provedor com um site, é necessário fazer o seguinte:

- Ativar o provedor para ser usado em um site
- Garantir que o site está configurado para usar o mesmo portal
- Adicionar as informações de URL de login específicas do site ao URL de configuração do cliente apropriado, como por exemplo o `URL de inicialização de login único`, usando o parâmetro `site`.

Exemplo: Você cria a página do Visualforce de login do site ou especifica a página padrão ao criar o site. Um exemplo de URL de login de site é: `https%3A%2F%2Fmysite.force.com%2FSiteLogin`.

O item a seguir é um exemplo de um URL de login de site adicionado ao `URL de inicialização de login único` usando o parâmetro `site`, no qual:

- *`orgID`* é o ID do provedor de autenticação
- *`URLsuffix`* é o valor especificado quando o provedor de autenticação foi definido

https://login.salesforce.com/services/auth/sso/*orgID*/*URLsuffix*?site=https%3A%2F%2Fmysite.force.com%2FSiteLogin

Se você não especificar um parâmetro `site`, o usuário prosseguirá para um portal padrão (caso configurado para um portal) ou para um aplicativo padrão.

CONSULTE TAMBÉM:

Usando parâmetros de solicitação com URLs de configuração do cliente

EDIÇÕES

Disponível em: Lightning Experience e Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as configurações:
- "Exibir configuração"

Para editar as configurações:
- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar provedores de autenticação"

Usando o parâmetro StartURL

Envie o usuário para um local específico após a autenticação ou o clique no link.

Para direcionar os usuários para um local específico após a autenticação, você precisa especificar um URL com o parâmetro de solicitação `startURL`. Esse URL deve ser um URL relativo; o uso de um URL absoluto resultará em erro. Se você não adicionar o `startURL`, o usuário será enviado para `/home/home.jsp` (para um portal ou aplicativo padrão) ou para a página do site padrão (para um site) após a conclusão da autenticação.

Exemplo: Por exemplo, com `URL de inicialização de login único`, o usuário é enviado para esse local após o login. Para um `URL de ligação de usuário existente`, o link "Passar para o Salesforce" na página de confirmação conduz para essa página.

O item a seguir é um exemplo de um parâmetro `startURL` adicionado ao `URL de inicialização de login único`, no qual:

- *`orgID`* é o ID do provedor de autenticação
- *`URLsuffix`* é o valor especificado quando o provedor de autenticação foi definido

https://login.salesforce.com/services/auth/sso/*orgID*/*URLsuffix*?startURL=%2F005x000000000001%3Fnoredirect%3D1

CONSULTE TAMBÉM:

Usando parâmetros de solicitação com URLs de configuração do cliente

EDIÇÕES

Disponível em: Lightning Experience e Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as configurações:
- "Exibir configuração"

Para editar as configurações:
- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar provedores de autenticação"

Usando o parâmetro de URL da comunidade

Envie seu usuário para uma Comunidade específica após a autenticação.

Para direcionar os usuários para uma comunidade específica após a autenticação, é necessário especificar um URL com o parâmetro de solicitação `community`. Se você não adicionar o parâmetro, o usuário será enviado para `/home/home.jsp` (para um portal ou aplicativo padrão) ou para a página de sites padrão (para um site) após a conclusão da autenticação.

Exemplo: Por exemplo, com `URL de inicialização de login único`, o usuário é enviado para esse local após o login. Para um `URL de ligação de usuário existente`, o link "Passar para o Salesforce" na página de confirmação conduz para essa página.

O item a seguir é um exemplo de um parâmetro `community` adicionado ao `URL de inicialização de login único`, no qual:

- *`orgID`* é o ID do provedor de autenticação
- *`URLsuffix`* é o valor especificado quando o provedor de autenticação foi definido

`https://login.salesforce.com/services/auth/sso/orgID/URLsuffix?community=https://acme.force.com/support`

EDIÇÕES

Disponível em: Lightning Experience e Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as configurações:
- "Exibir configuração"

Para editar as configurações:
- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar provedores de autenticação"

Usando o parâmetro de ponto final de autorização

Envie o usuário para um ponto de autorização específico.

Você pode adicionar um parâmetro `provAuthorizeEndpointHost` a um URL de provedor de autenticação do Salesforce para direcionar os usuários para um ponto final de autorização de um domínio fornecido, como um domínio personalizado criado usando Meu domínio. O fornecimento de um ponto final de autorização permite aproveitar recursos como a descoberta de sessão durante a autorização. Esse parâmetro só está disponível para provedores de autenticação do Salesforce e não pode ser usado para enviar os usuários para uma página de autorização fora de um domínio do Salesforce.

Para direcionar seus usuários para um ponto final de autorização específico do Salesforce, é preciso especificar um URL com o parâmetro de solicitação `provAuthorizeEndpointHost` e um host `https` válido. As sequências de consulta acrescentadas ao URL do host são ignoradas. No entanto, você pode especificar um caminho de comunidade.

Exemplo: Veja a seguir um exemplo de parâmetro `provAuthorizeEndpointHost` adicionado ao URL do provedor de autenticação:

- *`orgID`* é o ID do provedor de autenticação
- *`URLsuffix`* é o valor especificado quando o provedor de autenticação foi definido

```
https://login.salesforce.com/services/auth/sso/orgID/
URLsuffix?provAuthorizeEndpointHost=https%3A%2F%2Fmydomain.my.salesforce.com
```

Veja a seguir um exemplo de `provAuthorizeEndpointHost` direcionado a um URL de comunidade

```
https://login.salesforce.com/services/auth/sso/orgID/
URLsuffix?provAuthorizeEndpointHost=https%3A%2F%2Fmycommunity.force.com%2Fbilling
```

EDIÇÕES

Disponível em: Lightning Experience e Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as configurações:
- "Exibir configuração"

Para editar as configurações:
- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar provedores de autenticação"

Se o ponto final de autorização não é fornecido, o Salesforce usa o ponto final de autorização padrão do provedor de autorização. Se nenhum padrão é definido para o provedor de autorização, o Salesforce usa o ponto final referente a login.salesforce.com.

O ponto final de autorização não muda o ponto final do token, que continua sendo o host configurado ou padrão. Por exemplo, se o ponto final de autorização é uma instância de sandbox e o seu provedor está configurado para usar um ponto final de token de produção, o fluxo falha porque a autorização foi dada somente pela instância de sandbox.

Sobre certificados e chaves do Salesforce

Nota: Estas informações se aplicam à criptografia clássica e não à criptografia de plataforma.

Para trabalhar com certificados e chaves do Salesforce, em Configuração, insira *Gerenciamento de certificados e chaves* na caixa Busca rápida e selecione **Gerenciamento de certificados e chaves**. Nessa página, você pode gerenciar:

- Seus certificados
- Certificados de autenticação
- Chaves mestre de criptografia

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, editar e gerenciar certificados:
- "Personalizar aplicativo"

Certificados

Os pares de certificados e chaves do Salesforce são usados para assinaturas que verificam uma solicitação proveniente da sua organização. Eles são usados para comunicações SSL autenticadas com um site externo, ou ao usar sua organização como um Provedor de identidade. Basta você gerar um par de certificado e chave do Salesforce se estiver trabalhando com um site externo que exige verificar se uma solicitação vem de uma organização do Salesforce.

O Salesforce oferece dois tipos de certificados:

Auto-assinado
: Um certificado autoassinado é assinado pelo Salesforce com o algoritmo de assinatura SHA-256. Nem todos os sites externos da Web aceitam certificados auto-assinados.

Assinado por AC
: Um certificado assinado por AC é assinado por uma autoridade certificadora (CA) externa. A maioria dos sites externos da Web aceitam certificados assinados por AC. Primeiramente, você deve gerar a solicitação de assinatura do certificado para envio a uma CA, e depois importar a versão assinada do certificado para poder usá-lo.

Você pode exportar todos os seus certificados e chaves privadas para um keystore para armazenar ou importar os certificados e chaves de um keystore. Isso permite que você mova chaves de uma organização para outra. O arquivo exportado está no formato Java Keystore (JKS), e o arquivo importado também deve estar nesse formato. Para saber mais sobre o formato JKS, consulte Documentação do Java KeyStore da Oracle.

Certificados de autenticação mútua

Nota: Se essa opção não estiver na página Gerenciamento de certificados e chaves, entre em contato com a Salesforce para ativar o recurso.

O Salesforce pode verificar se uma solicitação vem da sua organização usando certificados do Salesforce *e* certificados via conexões de Segurança da Camada de Transporte (TLS) a partir de clientes `HTTPS` para autenticação mútua.

Chaves mestres de criptografia

Os campos que são criptografados usando campos personalizados criptografados, como número do seguro social ou do cartão de crédito, usam uma chave mestre de criptografia para criptografar os dados. Essa chave é atribuída automaticamente quando você ativa

campos criptografados para sua organização. Você pode gerenciar a chave mestre com base nas necessidades de segurança e nos requisitos regulatórios da sua organização.

CONSULTE TAMBÉM:

- Criando certificados e pares de chaves
- Carregando certificados assinados da autoridade de certificação (AC)
- Gerenciando chaves mestres de criptografia
- Editando pares de certificados e chaves do Salesforce
- Configurando certificados de autenticação mútua

Criando certificados e pares de chaves

O Salesforce oferece dois tipos de certificados:

Auto-assinado
Um certificado autoassinado é assinado pelo Salesforce com o algoritmo de assinatura SHA-256. Nem todos os sites externos da Web aceitam certificados auto-assinados.

Assinado por AC
Um certificado assinado por AC é assinado por uma autoridade certificadora (CA) externa. A maioria dos sites externos da Web aceitam certificados assinados por AC. Primeiramente, você deve gerar a solicitação de assinatura do certificado para envio a uma CA, e depois importar a versão assinada do certificado para poder usá-lo.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, editar e gerenciar certificados:
- "Personalizar aplicativo"

Para criar um certificado do Salesforce:

1. Em Configuração, insira *`Gerenciamento de certificados e chaves`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Gerenciamento de certificados e chaves**.
2. Selecione **Criar certificado autoassinado** ou **Criar certificado assinado por AC**, com base no tipo de certificado que o site externo aceita. Não é possível alterar o tipo de certificado após você criá-lo.
3. Insira um rótulo descritivo para o certificado do Salesforce. Esse nome será usado principalmente por administradores ao exibir certificados.
4. Insira o `Nome exclusivo`. Esse nome será preenchido automaticamente com base no rótulo do certificado que você inserir. Esse nome pode conter somente sublinhados e caracteres alfanuméricos, e deve ser exclusivo na sua organização. Deve começar com uma letra, não incluir espaços, não terminar com sublinhado e não conter dois sublinhados consecutivos. Use o `Nome exclusivo` ao se referir ao certificado usando o Force.com Web services API ou Apex.
5. Selecione um `Tamanho da chave` para os certificados e chaves que gerar. Recomendamos que você utilize o tamanho de chave padrão de `2048` por motivo de segurança. Selecionar `2048` gera um certificado que utiliza chaves de 2048 bits e são válidos por dois anos. Selecionar `1024` gera um certificado que utiliza chaves de 1024 bits e são válidos por um ano.

   Nota: Após salvar um certificado do Salesforce, você não pode alterar o tamanho da chave.

6. Se estiver criando um certificado assinado por AC, você também deve inserir as seguintes informações. Esses campos serão reunidos para gerar um certificado exclusivo.

Campo	Descrição
`Nome comum`	O nome de domínio totalmente qualificado da empresa que solicita o certificado assinado. Ele geralmente tem a forma: `http://www.minhaempresa.com`.
`Endereço de email`	O endereço de email associado a esse certificado.
`Empresa`	Ou o nome da pessoa jurídica, ou da pessoa física.
`Departamento`	O setor da empresa que usa o certificado, como marketing ou contabilidade.
`Cidade`	A cidade sede da empresa.
`Estado`	O estado sede da empresa.
`Código de país`	Um código de duas letras que indica o país sede da empresa. Para os Estados Unidos o valor é *`US`*.

7. Clique em **Salvar**.

Os certificados autoassinados que foram baixados têm extensões `.crt`. As solicitações de assinatura de certificados baixadas têm extensões `.csr`.

Após salvar com sucesso um certificado do Salesforce, serão gerados automaticamente o certificado e as chaves correspondentes.

Você pode ter no máximo 50 certificados.

Após criar um certificado assinado por AC, primeiro carregue o certificado assinado e depois utilize-o.

Nota: Após criar um certificado assinado por AC e a solicitação do certificado, o certificado não está ativo e você não poderá usá-lo até ele ser assinado por uma autoridade de certificação e ser carregado em sua organização.

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre certificados e chaves do Salesforce

Carregando certificados assinados da autoridade de certificação (AC)

Repetindo o carregamento de um certificado assinado por AC

Carregando certificados assinados da autoridade de certificação (AC)

Após criar um certificado assinado por AC, faça o seguinte antes do certificado estar ativo e você poder utilizá-lo.

1. Em Configuração, insira *Gerenciamento de certificados e chaves* na caixa Busca rápida, selecione **Gerenciamento de certificados e chaves**, clique no nome do certificado e clique em **Fazer download de solicitação de assinatura do certificado**.
2. Envie a solicitação do certificado para a autoridade de certificação preferida.
3. Após a autoridade do certificado enviar de volta o certificado assinado, em Configuração, insira *Gerenciamento de certificados e chaves* na caixa Busca rápida, selecione **Gerenciamento de certificados e chaves**, clique no nome do certificado e clique em **Carregar certificado assinado**.
4. Clique em **Procurar** para localizar o certificado assinado por AC. O certificado assinado por AC deve corresponder ao certificado criado no Salesforce. Se você tentar carregar outro certificado assinado por AC, o carregamento falhará.
5. Clique em **Salvar** para concluir o processo de carga. Clique em **Cancelar** a qualquer momento para não carregar o certificado.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, editar e gerenciar certificados:
- "Personalizar aplicativo"

Após carregar com sucesso o certificado assinado, o status do certificado muda para Ativo e você poderá usar o certificado assinado por AC.

Uma cadeia de certificados é uma ordem hierárquica de certificados em que um certificado emite e assina outro certificado mais abaixo na hierarquia. Carregue uma cadeia de certificados como um único certificado assinado por AC codificados por PEM que represente a cadeia de certificados concatenada. A cadeia de certificados carregada deve incluir os certificados intermediários na ordem mostrada a seguir.

- Inicie o certificado do servidor ou do cliente e, em seguida, adicione seu certificado de assinatura.
- Se mais de um certificado intermediário existir entre o certificado do servidor ou do cliente e a raiz, adicione cada certificado como aquele que assinou o certificado anterior.
- O certificado raiz é opcional e, em geral, não deve ser incluído.

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre certificados e chaves do Salesforce

Repetindo o carregamento de um certificado assinado por AC

Repetindo o carregamento de um certificado assinado por AC

Se você carregar um certificado assinado por AC e esquecer de carregar as informações completas dele ou precisar carregar um certificado renovado, poderá carregá-lo novamente para finalizar o processo. Isso poupa tempo, já que não é necessário recomeçar com uma nova chave e certificado. Ao carregar novamente, os domínios publicados do site são novamente publicados automaticamente caso tenham pelo menos um site ou comunidade do Force.com. Além disso, a data de vencimento do registro do certificado é atualizada para a data de vencimento do certificado recém-carregado.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, editar e gerenciar certificados:
- "Personalizar aplicativo"

Para carregar novamente um certificado assinado por AC:

1. Em Configuração, insira `Gerenciamento de certificados e chaves` na caixa `Busca rápida` e selecione **Gerenciamento de certificados e chaves**.
2. Clique no nome do certificado assinado por AC que você deseja carregar novamente.

   Nota: Seu certificado deve ter uma extensão `.crt`.

3. Clique em **Atualizar certificado assinado** e **Escolher arquivo**.
4. Clique em **Procurar** para localizar o certificado assinado por AC. A chave pública do certificado assinado por AC deve corresponder à chave pública do registro do certificado criado no Salesforce. Se você tentar carregar outro certificado assinado por AC, o carregamento falhará.

   Nota: Você pode clicar em **Cancelar** a qualquer momento para cancelar o carregamento.

5. Clique em **Salvar** para concluir o processo de carga.

Uma cadeia de certificados é uma ordem hierárquica de certificados em que um certificado emite e assina outro certificado mais abaixo na hierarquia. Carregue uma cadeia de certificados como um único certificado assinado por AC codificados por PEM que represente a cadeia de certificados concatenada. A cadeia de certificados carregada deve incluir os certificados intermediários na ordem mostrada a seguir.

- Inicie o certificado do servidor ou do cliente e, em seguida, adicione seu certificado de assinatura.
- Se mais de um certificado intermediário existir entre o certificado do servidor ou do cliente e a raiz, adicione cada certificado como aquele que assinou o certificado anterior.
- O certificado raiz é opcional e, em geral, não deve ser incluído.

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre certificados e chaves do Salesforce
Carregando certificados assinados da autoridade de certificação (AC)

Configurando certificados de autenticação mútua

Use a autenticação mútua na sua organização criando um certificado de autenticação mútua.

Nota: Se essa opção não estiver na página Gerenciamento de certificados e chaves, entre em contato com a Salesforce para ativar o recurso.

Siga estas etapas para carregar um certificado.

1. Clique em **Carregar certificado de autenticação mútua**.
2. Dê um rótulo e um nome para o certificado e clique em **Escolher arquivo** para localizar o certificado.
3. Clique em **Salvar** para concluir o processo de carga.
4. Ative a permissão de usuário "Impor a autenticação mútua SSL/TLS" para um usuário "Somente de API". Esse usuário "Somente de API" configura o cliente de API para se conectar na porta 8443 para apresentar o certificado de cliente assinado.

Observe que o certificado do cliente deve incluir quaisquer certificados intermediários na cadeia de certificados ao se conectar com a porta 8443.

Uma cadeia de certificados é uma ordem hierárquica de certificados em que um certificado emite e assina outro certificado mais abaixo na hierarquia. Carregue uma cadeia de certificados como um único certificado assinado por AC codificados por PEM que represente a cadeia de certificados concatenada. A cadeia de certificados carregada deve incluir os certificados intermediários na ordem mostrada a seguir.

- Inicie o certificado do servidor ou do cliente e, em seguida, adicione seu certificado de assinatura.
- Se mais de um certificado intermediário existir entre o certificado do servidor ou do cliente e a raiz, adicione cada certificado como aquele que assinou o certificado anterior.
- O certificado raiz é opcional e, em geral, não deve ser incluído.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **Enterprise**, **Performance**, **Personal**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com** Editions

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, editar e gerenciar certificados:

- "Personalizar aplicativo"

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre certificados e chaves do Salesforce

Configurando o cliente da API para usar a autenticação mútua

Configurando o cliente da API para usar a autenticação mútua

Impor a autenticação mútua SSL/TLS.

As etapas de Configurando certificados de autenticação mútua devem ser realizadas antes de configurar o cliente da API.

1. Faça login no serviço Salesforce usando a porta 8443. Inclua:

a. Suas credenciais

b. As informações do certificado assinado

Por exemplo, a sua configuração usando `cURL` pode ser parecida com esta, em que "@login.txt" contém a mensagem de SOAP de login com as suas credenciais e "fullcert.pem:xxxxxx" é a informação do certificado:

```
curl -k https://na1.salesforce.com:8443/services/Soap/u/31.0 -H "Content-Type: text/xml;
 charset=UTF-8" -H "SOAPAction: login" -d @login.txt -v -E fullcert.pem:xxxxxx
```

2. Depois que um ID de sessão é retornado a partir da sua chamada, é possível realizar outras ações, como consultas. Por exemplo:

```
curl -k https://na1.salesforce.com:8443/services/Soap/u/31.0 -H "Content-Type: text/xml;
 charset=UTF-8" -H "SOAPAction: example" -d @accountQuery.xml -v -E fullcert.pem:xxxxxx
```

em que @accountQuery.xml é o nome de arquivo que contém a mensagem SOAP da consulta com o ID de sessão proveniente da resposta de login.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **Enterprise**, **Performance**, **Personal**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com** Editions

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, editar e gerenciar certificados:

- "Personalizar aplicativo"

Para impor a autenticação mútua na porta 8443 para conexões SSL/TLS padrão:

(Atribua a usuários com a permissão de usuário "Somente API".)

- "Impor a autenticação mútua SSL/TLS"

Para acessar o Salesforce somente por meio de uma API do Salesforce:

- "Usuário somente de API"

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre certificados e chaves do Salesforce

Configurando certificados de autenticação mútua

Gerenciando chaves mestres de criptografia

Nota: Estas informações se aplicam à criptografia clássica e não à criptografia de plataforma.

Os campos que são criptografados usando campos personalizados criptografados, como número do seguro social ou do cartão de crédito, usam uma chave mestre de criptografia para criptografar os dados. Essa chave é atribuída automaticamente quando você ativa campos criptografados para sua organização. Você pode gerenciar a chave mestre com base nas necessidades de segurança e nos requisitos regulatórios da sua organização. Com as chaves mestres de criptografia, você poderá fazer o seguinte:

- Arquivar a chave existente e criar uma nova chave
- Exportar uma chave existente após ela ter sido arquivada
- Excluir uma chave existente
- Importar uma chave existente após ela ter sido excluída

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, editar e gerenciar certificados:

- "Personalizar aplicativo"

Arquivando e criando novas chaves

Para arquivar sua chave atual e criar uma nova:

1. Em Configuração, insira *`Gerenciamento de certificados e chaves`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Gerenciamento de certificados e chaves**.
2. Clique em **Arquivar chave atual e criar nova chave**.
3. Uma mensagem de aviso é exibida para que você saiba que está alterando as chaves. Clique em **OK**.
4. Uma nova chave é gerada, atribuído o próximo número sequencial e ativada.

Todos os novos dados são criptografados usando a nova chave. Os dados existentes continuam usando a chave arquivada até que os dados sejam modificados e salvos. Então os dados são criptografados usando a nova chave.

Depois de arquivar uma chave, você pode exportá-la ou excluí-la.

Exportando chaves

Você pode exportar suas chaves para um local de reserva, para mantê-las seguras. É uma boa ideia exportar a cópia de qualquer chave antes de excluí-la.

A exportação cria um arquivo de texto com a chave criptografada. Você pode importar a chave novamente para sua organização mais tarde.

Clique em `Exportar` ao lado da chave a ser exportada.

Excluindo chaves

Não exclua uma chave, a menos que você esteja totalmente certo de que nenhum dado é criptografado atualmente usando a chave. Depois de excluir uma chave, nenhum dado criptografado com ela poderá mais ser acessado. Se você exportar a chave antes de excluí-la, poderá importá-la novamente para sua organização.

Para excluir uma chave, clique em `Excluir` ao lado da chave a ser excluída.

A data da exclusão da chave é exibida.

Importando chaves

Se você tiver dados associados a uma chave excluída, poderá importar uma chave exportada novamente para sua organização. Todos os dados que antes não estavam acessíveis se tornam acessíveis novamente.

Clique em `Importar` ao lado da chave a ser importada.

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre certificados e chaves do Salesforce

Editando pares de certificados e chaves do Salesforce

Depois de criar um certificado do Salesforce (incluindo, caso estejam ativados, certificados de autenticação mútua), você só pode alterar o `Rótulo` e o `Nome exclusivo`. Você não poderá alterar tipo, tamanho da chave ou outras propriedades. O certificado e as chaves não são gerados novamente quando você edita um certificado do Salesforce.

Cuidado: Apex e a API de serviços da Web do Force.com usam o `Nome exclusivo` para acessar o certificado. Alterar o `Nome exclusivo` pode danificar seu código.

Para editar um certificado do Salesforce:

1. Em Configuração, insira *`Gerenciamento de certificados e chaves`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Gerenciamento de certificados e chaves**.
2. Clique em **Editar** ao lado do nome de um certificado do Salesforce.
3. Faça suas alterações e clique em **Salvar**.

Para excluir um certificado, clique em **Excluir**. Se um certificado estiver sendo usado como parte da configuração do provedor de identidade, você não poderá excluí-lo.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, editar e gerenciar certificados:
- "Personalizar aplicativo"

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre certificados e chaves do Salesforce

Exibindo pares de certificados e chaves do Salesforce

Para visualizar os detalhes de um certificado do Salesforce, em Configuração, insira *`Gerenciamento de certificados e chaves`* na caixa `Busca rápida`, selecione **Gerenciamento de certificados e chaves** e clique no nome de um certificado.

Na página de detalhes do certificado, é possível executar as seguintes ações:

- Clique em **Editar** para editar o rótulo ou nome exclusivo do certificado.
- Clique em **Excluir** para excluir o certificado.
- Clique em **Fazer download do certificado** para fazer download de todo o certificado codificado em Base-64. Isso está disponível somente para certificados ativos. Para certificados assinados por AC, primeiro carregue o certificado assinado e depois faça download ou utilize-o.
- Clique em **Fazer download da solicitação de assinatura do certificado** para certificados assinados por AC que ainda não têm o certificado assinado carregado.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, editar e gerenciar certificados:
- "Personalizar aplicativo"

- Clique em **Carregar certificado assinado** para carregar o certificado assinado pela CA ou carregá-lo novamente.

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre certificados e chaves do Salesforce

Configurando certificados de autenticação mútua

Sobre provedores de identidade e provedores de serviços

Um *provedor de identidade* é um provedor confiável que permite o uso de login único para acessar outros sites. Um *provedor de serviços* é um site que hospeda aplicativos. Você pode ativar o Salesforce como um provedor de identidade, depois definir um ou mais provedores de serviços para que os usuários possam acessar outros aplicativos diretamente do Salesforce usando login simples. Isso pode ser uma grande ajuda para seus usuários: em vez de precisar se lembrar de muitas senhas, eles só precisam se lembrar de uma. Além disso, os aplicativos podem ser adicionados como guias à sua organização do Salesforce, o que significa que os usuários não terão que alternar entre os programas.

Para poder ativar o Salesforce como um provedor de identidade, é necessário configurar um domínio.

Ativar o Salesforce como um provedor de identidade requer um par de certificação e chave do Salesforce assinados por uma autoridade de certificação externa (assinado por CA) ou autoassinados. Se você não tiver gerado um par de certificados e chaves do Salesforce, um par será criado automaticamente quando você ativar o Salesforce como um provedor de identidade. Também há a opção de escolher um certificado que já foi gerado ou você pode criar um.

O Salesforce usa o padrão SAML 2.0 para login único e gera declarações SAML quando está configurado como um provedor de identidade.

Use o log de compromisso do fornecedor de identidade se os usuários visualizarem erros ao tentar fazer login nos aplicativos do provedor de serviços.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Developer**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Defina e modifique provedores de identidade e de serviços:

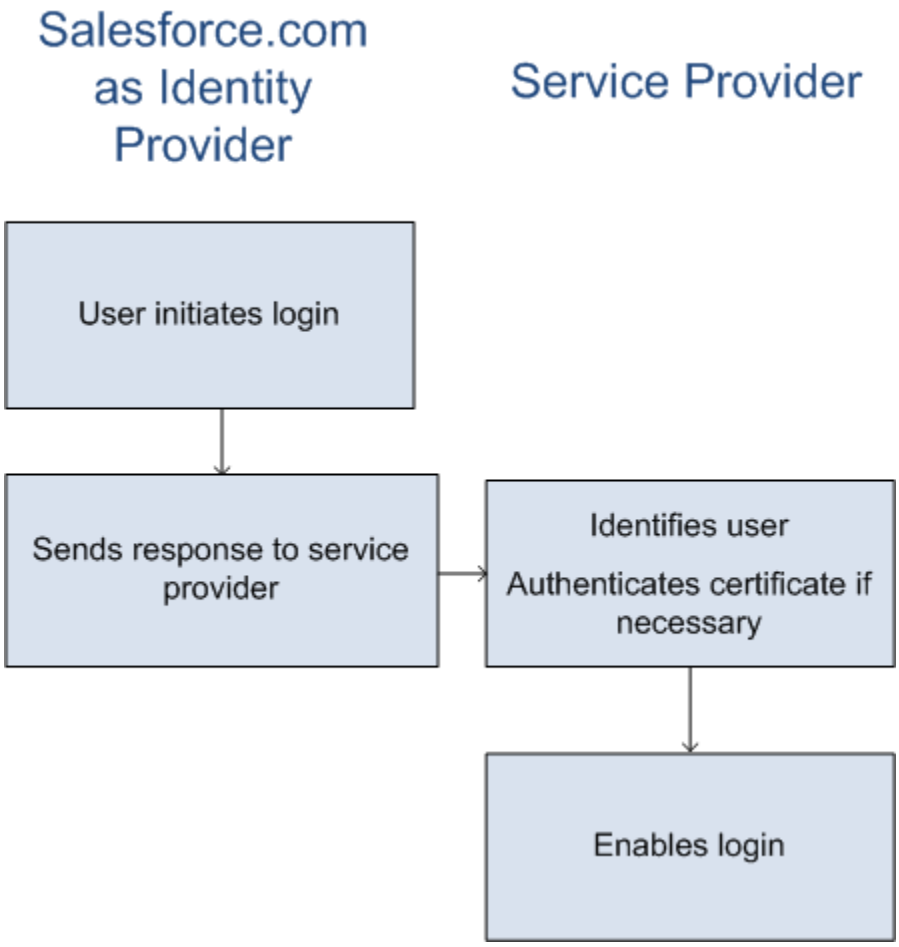
- "Personalizar aplicativo"

Usando provedores de identidade e provedores de serviços

O Salesforce suporta os seguintes parâmetros:

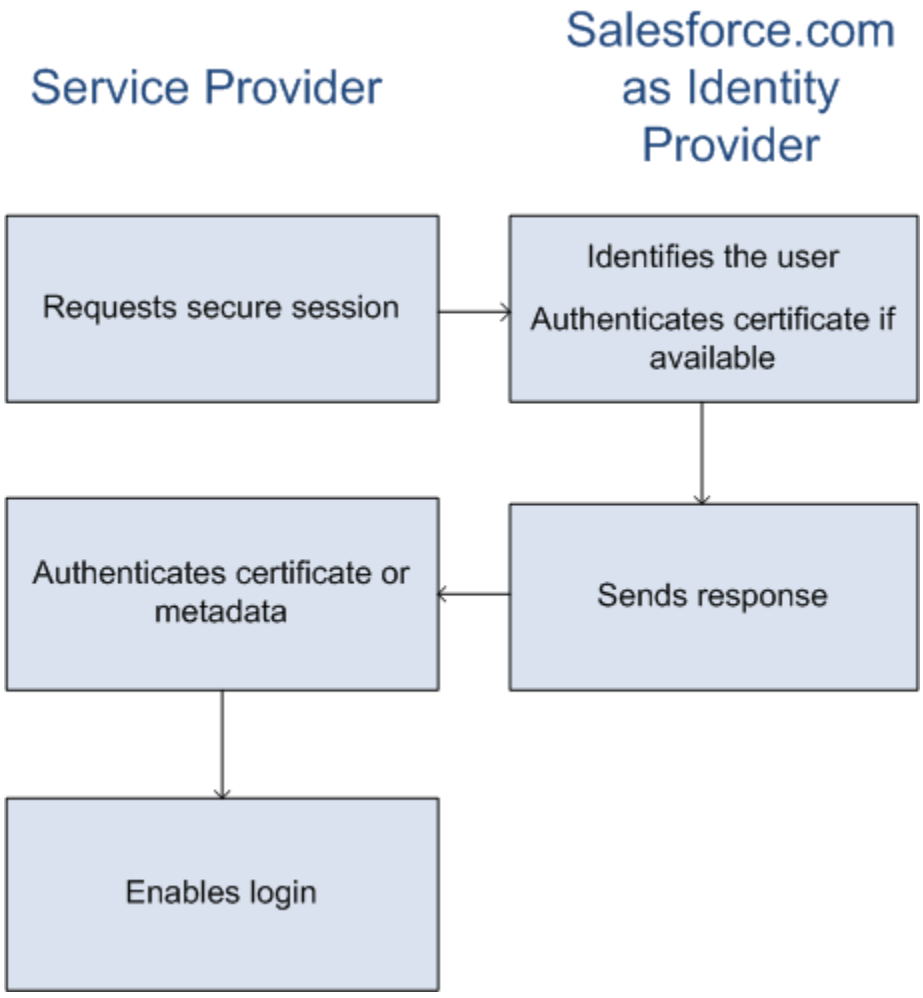
- Login iniciado pelo provedor de identidade—quando o Salesforce faz login em um provedor de serviços no início do usuário final
- Login iniciado pelo provedor de serviços—quando o provedor de serviços solicita que o Salesforce autentique um usuário, no início do usuário final

A seguir, há um fluxo geral quando o Salesforce como um provedor de identidade faz login em um provedor de serviços.



1. O usuário tenta acessar um provedor de serviços que já está definido no Salesforce.
2. O Salesforce envia uma resposta SAML ao provedor de serviços.
3. O provedor de serviços identifica o usuário e autentica o certificado.
4. Se o usuário for identificado, ele será conectado ao provedor de serviços.

A seguir, há o fluxo geral quando um provedor de serviços inicia o login e usa o Salesforce para identificar o usuário.



1. O provedor de serviços envia uma solicitação SAML válida. O ponto final será gerado automaticamente quando o provedor de serviço for definido— `oSP-Ponto final de POST iniciado`.
2. O Salesforce identifica o usuário incluído na solicitação SAML.

```
<samlp:AuthnRequest ID="bndkmeemcaamihajeloilkagfdliilbhjjnmlmfo" Version="2.0"
   IssueInstant="2010-05-24T22:57:19Z"
   ProtocolBinding="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:bindings:HTTP-POST"
   ProviderName="google.com" IsPassive="false"
   AssertionConsumerServiceURL="https://www.google.com/a/resp.info/acs">
   <saml:Issuer>google.com</saml:Issuer>
   <samlp:NameIDPolicy AllowCreate="true"
   Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:unspecified"/>
</samlp:AuthnRequest>
```

   Se um certificado foi incluído como parte da definição, o Salesforce irá autenticá-lo.

   Nota: Se um certificado for incluído na definição do provedor de serviços e a solicitação SAML não contiver um certificado, a solicitação falhará e o usuário não será conectado usando o Salesforce. Se a definição não incluir um certificado e a solicitação incluir uma assinatura, a solicitação será bem-sucedida se o usuário for identificado corretamente.

3. Se o usuário ainda não estiver conectado ao Salesforce, ele será solicitado a fazê-lo.

4. O Salesforce envia uma resposta SAML ao provedor de serviços.
5. O provedor de serviços autentica a resposta SAML enviada pelo Salesforce. Se o usuário tiver sido autenticado, ele será conectado ao provedor de serviços. O usuário também é conectado ao Salesforce.

   Importante: O Salesforce não fornece nenhum mecanismo para desconectar automaticamente o usuário do Salesforce quando ele se desconecta do provedor de serviços.

A seguir, há um exemplo da resposta SAML do Salesforce. Talvez você queira compartilhar essas informações com seu provedor de serviços.

```
<samlp:Response Destination="https://login-blitz03.soma.salesforce.com/
?saml=MgoTx78aEPa2r1BHKCHmlfUKhH2mkDrXOjmYcjHG_qNDbsRM_6ZAo.wvGk"
  ID="_0f551f9288c8b76f21c3d4d15c9cd1df1290476801091"
  InResponseTo="_2INwHuINDJTvjo8ohcM.Fpw_uLukYi0WArVx2IJD569kZYL
    osBwuiaSbzzxOPQjDtfw52tJB10VfgPW2p5g7Nlv5k1QDzR0EJYGgn0d0z8
    CIiUOY31YBdk7gwEkTygiK_lb46IO1fzBFoaRTzwvf1JN4qnkGttw3J6L4b
    opRI8hSQmCumM_Cvn3DHZVN.KtrzzOAflcMFSCY.bj1wvruSGQCooTRSSQ"
  IssueInstant="2010-11-23T01:46:41.091Z" Version="2.0">
<saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity"
>identityorg.blitz03.blitz.salesforce.com</saml:Issuer>
–
<ds:Signature>
–
<ds:SignedInfo>
<ds:CanonicalizationMethod Algorithm="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#"/>
<ds:SignatureMethod Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#rsa-sha1"/>
–
<ds:Reference URI="#_0f551f9288c8b76f21c3d4d15c9cd1df1290476801091">
–
<ds:Transforms>
<ds:Transform Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#enveloped-signature"/>
–
<ds:Transform Algorithm="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#">
<ec:InclusiveNamespaces PrefixList="ds saml samlp xs"/>
</ds:Transform>
</ds:Transforms>
<ds:DigestMethod Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#sha1"/>
<ds:DigestValue>4NVTbQ2WavD+ZBiyQ7ufc8EhtZw=</ds:DigestValue>
</ds:Reference>
</ds:SignedInfo>
–
<ds:SignatureValue>

eqrkFxNlJRCT4VQ7tt7wKZGK7oLCCCa4gV/HNcL03RoKbSXIcwU2CAqW0qTSj25FqhRe2fOwAYa5
xFWat7Fw2bbncU+/nnuVNZut8HEEQoHiQA/Jrh7XB4CNlOpM1QRvgB5Dtdkj/0lI4h3X3TFix57B
sgZJGbb5PWEqSH3ZAl+NPvW9nNtYQIFyCTe9+cw2BhCxFgSWfP3/kIYHSM2gbIy27CrRrFS1lAqP
hKSLaH+ntH1E09gp78RSyJ2WKFGJU22sE9RJSZwdVw3VGG06Z6RpSjPJtaREELhhIBWTHNoF+VvJ
2HbexjEw6CO08lXRDe8dbrrPIRK/qzHZYf1H0g==
</ds:SignatureValue>
–
<ds:KeyInfo>
–
<ds:X509Data>
```

```
–
<ds:X509Certificate>
MIIEbjCCA1agAwIBAgIOASh04QulAAAAAClXs7MwDQYJKoZIhvcNAQEFBQAwfTEVMBMGA1UEAwwM
SWRlbnRpdHkgT3JnMRgwFgYDVQQLDA8wMEREMDAwMDAwMEZIOGwxFzAVBgNVBAoMDlNhbGVzZm9y
Y2UuY29tMRYwFAYDVQQHDA1TYW4gRnJhbmNpc2NvMQswCQYDVQQIDAJDQTEMMAoGA1UEBhMDVVNB
MB4XDTEwMDUwNzIyMjcwNVoXDTEyMDUwNjIyMjcwNVowfTEVMBMGA1UEAwwMSWRlbnRpdHkgT3Jn
MRgwFgYDVQQLDA8wMEREMDAwMDAwMEZIOGwxFzAVBgNVBAoMDlNhbGVzZm9yY2UuY29tMRYwFAYD
VQQHDA1TYW4gRnJhbmNpc2NvMQswCQYDVQQIDAJDQTEMMAoGA1UEBhMDVVNBMIIBIjANBgkqhkiG
9w0BAQEFAAOCAQ8AMIIBCgKCAQEAyM4/sjoaizbnWTDjt9mGht2fDGxnLCWGMJ+D+9NWXD5wM15N
SFEcflpI9W4makcCGvoac+CVbPTmOUzOsCQzu7iGkLeMMpngf2XqllnJgl4ejuH8socNrDtltaMk
hC08KAmli3Wm/okllqSjVOl8H52jtbvm6HkvLVj2NDLRY6kUejVZMGjGwV5E0FJliwgIip4sCchl
dkahbNjbikiiv1MAs8xHbtBt3wnKZWJq3JtS0va1sazUVmEwGDlVW43QPF0S7eV3IJFFhyCPV8yF
N3k0wCkCVBWoknwkMA8CbD+p6qNBVmvh3F3IaW2oym/1eSvtMLNtrPJeZzssqDYqgQIDAQABo4Hr
MIHoMB0GA1UdDgQWBBTYSVEZ9r8Q8T2rbZxPFfPYPZKWITCBtQYDVR0jBIGtMIGqgBTYSVEZ9r8Q
8T2rbZxPFfPYPZKWIaGBgaR/MH0xFTATBgNVBAMMDElkZW50aXR5IE9yZzEYMBYGA1UECwwPMDBE
RDAwMDAwMDBGSDhsMRcwFQYDVQQKDA5TYWxlc2ZvcmNlLmNvbTEWMBQGA1UEBwwNU2FuIEZyYW5j
aXNjbzELMAkGA1UECAwCQ0ExDDAKBgNVBAYTA1VTQYIOASh04QupAAAAAClXs7MwDwYDVR0TAQH/
BAUwAwEB/zANBgkqhkiG9w0BAQUFAAOCAQEANaO5Tqcc56E6Jv8itwjtbPvR+WHEMnZgQ9cCPF5Q
VACd5v7I/srx4ZJt/ZO4RZkmX1FXla0M7JGOu63eELHYG1DxT1SpGmpOL7xfBn7QUoh8Rmpp3BZC
WCPIcVQHLs1LushsrpbWu+85tgzlVN4sFVBl8F9rohhbM1dMOUAksoQgM3avcZ2vkugKhX40vIuf
Gw4wXZe4TBCfQay+eDONYhYnmlxVV+dJyHheENOYfVqlau8RMNhRNmhXlGxXNQyU3kpMaTxOux8F
DyOjc5YPoe6PYQ0C/mC77ipnjJAjwm+Gw+heK/9NQ7fIonDObbfu2rOmudtcKG74IDwkZL8HjA==
</ds:X509Certificate>
</ds:X509Data>
</ds:KeyInfo>
</ds:Signature>
–
<samlp:Status>
<samlp:StatusCode Value="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:Success"/>
</samlp:Status>
–
<saml:Assertion ID="_e700bf9b25a5aebdb9495fe40332ef081290476801092"
IssueInstant="2010-11-23T01:46:41.092Z" Version="2.0">
<saml:Issuer
Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity">identityorg.blitz03.blitz.salesforce.com</saml:Issuer>
–
<saml:Subject>
<saml:NameID
Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:unspecified">charliemortimore@gmail.com</saml:NameID>
–
<saml:SubjectConfirmation Method="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:cm:bearer">
<saml:SubjectConfirmationData NotOnOrAfter="2010-11-23T01:51:41.093Z"
Recipient="https://login-blitz03.soma.salesforce.com/?saml=MgoTx78aEPa2r1BHKCHmlfUKhH2mkDrXOjmYcjHG_qNDbsRM_6ZAo.wvGk"/>
</saml:SubjectConfirmation>
</saml:Subject>
–
<saml:Conditions NotBefore="2010-11-23T01:46:41.093Z"
NotOnOrAfter="2010-11-23T01:51:41.093Z">
–
<saml:AudienceRestriction>
<saml:Audience>https://childorgb.blitz03.blitz.salesforce.com</saml:Audience>
</saml:AudienceRestriction>
</saml:Conditions>
```

```
–
<saml:AuthnStatement AuthnInstant="2010-11-23T01:46:41.092Z">
–
<saml:AuthnContext>
<saml:AuthnContextClassRef>urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:ac:classes:unspecified</saml:AuthnContextClassRef>
</saml:AuthnContext>
</saml:AuthnStatement>
–
<saml:AttributeStatement>
–
<saml:Attribute Name="userId"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
<saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">005D0000001Ayzh</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
–
<saml:Attribute Name="username"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
<saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">admin@identity.org</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
–
<saml:Attribute Name="email"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
<saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">cmortimore@salesforce.com</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
–
<saml:Attribute Name="is_portal_user"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
<saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">false</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
</saml:AttributeStatement>
</saml:Assertion>
</samlp:Response>
```

CONSULTE TAMBÉM:

- Ativar o Salesforce como um provedor de identidade
- Exibir detalhes do provedor de identidade
- Pré-requisitos para definir provedores de serviços
- Definindo provedores de serviço como Aplicativos conectados ativados por SAML
- Mapear usuários do Salesforce para usuários do aplicativo
- Exibir detalhes do seu provedor de serviços
- Ativando provedores de identidade e definindo provedores de serviços para portais e sites
- Exemplos usando provedores de identidade e provedores de serviços

Ativar o Salesforce como um provedor de identidade

Para ativar o Salesforce como um provedor de identidade:

1. Configure um domínio usando Meu domínio e implante-o em todos os usuários.
2. Em Configuração, insira *Provedor de identidade* na caixa `Busca rápida`, selecione **Provedor de identidade** e clique em **Ativar provedor de identidade**.
3. Por padrão, o provedor de identidade do Salesforce usa um certificado autoassinado gerado automaticamente com o algoritmo de assinatura SHA-256. Se você já tiver criado certificados auto-assinados, selecione o certificado para usar ao se comunicar com segurança com outros serviços.

   Se quiser usar um certificado assinado por AC em vez de um certificado autoassinado, realize as etapas a seguir.

   a. Crie e importe um novo certificado assinado por AC. Para obter instruções, consulte Sobre certificados e chaves do Salesforce.
   b. Em Configuração, insira *Provedor de identidade* na caixa `Busca rápida` e selecione **Provedor de identidade**.
   c. Clique em **Editar** e selecione o certificado assinado por AC.
   d. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Developer**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Defina e modifique provedores de identidade e de serviços:
- "Personalizar aplicativo"

Depois de ativar o Salesforce como provedor de identidade, você poderá definir provedores de serviços criando aplicativos conectados (em Configuração, insira *Aplicativos* na caixa `Busca rápida` e selecione **Aplicativos**).

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre provedores de identidade e provedores de serviços

Criando certificados e pares de chaves

Exibir detalhes do provedor de identidade

Depois de ativar um provedor de identidade para a sua organização, você poderá exibir os detalhes em Configuração, inserindo *Provedor de identidade* na caixa `Busca rápida` e selecionando **Provedor de identidade**. Talvez seja necessário compartilhar informações, como `Emissor`, com seu provedor de serviços.

Nessa página, você pode clicar em:

- **Editar** para alterar o certificado associado ao seu provedor de identidade.

  Cuidado: Alterar o certificado pode desativar o acesso aos aplicativos externos. Talvez seja necessário atualizar todos os aplicativos externos para validar as novas informações do certificado.

- **Desativar** para desativar o provedor de identidade.

  Cuidado: Se você desativar o provedor de identidade, os usuários não poderão mais acessar os aplicativos externos.

- **Fazer download do certificado** para fazer download do certificado associado ao seu provedor de identidade. Seu provedor de serviços pode usar essas informações para se conectar ao Salesforce.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Developer**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Defina e modifique provedores de identidade e de serviços:
- "Personalizar aplicativo"

- **Fazer download de metadados** para fazer download dos metadados associados ao seu provedor de identidade. Seu provedor de serviços pode usar essas informações para se conectar ao Salesforce.
- Na seção Pontos finais de descoberta de metadados SAML, você pode acessar os URLs das informações do provedor de identidade SAML para seu domínio personalizado e para cada comunidade. O provedor de serviços pode usar esses URLs para configurar o login único de conexão ao Salesforce.
  - Identidade do Salesforce – URL de metadados do provedor de identidade para seu domínio personalizado em Meu domínio.
  - *`Nome da comunidade`* Identidade da comunidade – URL de metadados do provedor de identidade para a comunidade nomeada.
- Na seção de provedores de serviços, ao lado do nome de um provedor de serviços existente, clique em **Editar** para alterar sua definição, clique em **Perfis** para adicionar ou remover perfis de usuário que tenham acesso a esse provedor de serviços ou clique em **Excluir** para excluí-lo.

  Nota: Para definir um novo provedor de serviços, em Configuração, insira *`Aplicativos`* na caixa `Busca rápida`, selecione **Aplicativos** e crie um novo aplicativo conectado habilitado para SAML.

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre provedores de identidade e provedores de serviços

Pré-requisitos para definir provedores de serviços

Antes de definir um provedor de serviços:

1. Ative o Salesforce como um provedor de identidade.
2. Dê ao seu provedor de serviços informações sobre sua configuração do Salesforce como um provedor de identidade. Essas informações estão disponíveis como metadados que você pode baixar e fornecer para seu provedor de serviço para fácil configuração. No entanto, nem todos os provedores de serviços suportam metadados. Se seu provedor de serviços suportar certificados, você pode precisar fazer download do certificado. Em Configuração, insira *`Provedor de identidade`* na caixa `Busca rápida`, selecione **Provedor de identidade** e clique em **Fazer download do certificado** ou **Fazer download de metadados**.
3. Obtenha as seguintes informações de seu provedor de serviços:
   - URL do serviço do consumidor de asserção (ACS, Assertion Consumer Service)
   - ID da entidade
   - Tipo de assunto — especifica se o assunto para a resposta de SAML do Salesforce (como um provedor de identidade) é um nome de usuário ou um ID de federação do Salesforce
   - Certificado de segurança — só é necessário quando o provedor de serviços está iniciando o login no Salesforce e assinando suas solicitações de SAML

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Developer**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Defina e modifique provedores de identidade e provedores de serviços:
- "Personalizar aplicativo"

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre provedores de identidade e provedores de serviços

Definindo provedores de serviço como Aplicativos conectados ativados por SAML

1. Preencha os pré-requisitos.
2. Em Configuração, insira *Aplicativos* na caixa Busca rápida e selecione **Aplicativos**.
3. Em Aplicativo conectado, clique em **Novo**.
4. Especifique os campos obrigatórios em Informações básicas.
5. Em Configurações de aplicativo da Web, selecione **Ativar SAML** e forneça o seguinte:

   Id da entidade
   Esse valor vem do provedor de serviços. Cada ID de entidade em uma organização deve ser exclusivo. Se estiver acessando vários aplicativos a partir do seu provedor de serviços, você apenas precisa definir o provedor uma vez, e depois usar o parâmetro RelayState para anexar os valores de URL para direcionar o usuário para o aplicativo correto após o login.

   URL ACS
   A URL do ACS, ou serviço do consumidor de asserção, é resultado do provedor de serviços SAML.

   Tipo de assunto
   Especifica qual campo define a identidade do usuário para o aplicativo. As opções englobam o nome de usuário, ID da federação, ID do usuário, um atributo personalizado ou um ID persistente calculado por meio de um algoritmo. O atributo personalizado pode ser qualquer campo personalizado adicionado ao objeto Usuário, contanto que seja de um dos tipos de dados a seguir: Email, Texto, URL ou Fórmula (com o Tipo de retorno de texto). Após a seleção do Atributo personalizado para o **Tipo de assunto**, o Salesforce exibe um campo **Atributo personalizado** com uma lista dos campos personalizados disponíveis do objeto Usuário da organização.

   Formato do ID do nome
   Especifica o atributo de formato enviado em mensagens SAML. "Não especificado" é selecionado por padrão. Dependendo de seu provedor de serviços SAML, você pode desejar configurá-lo para endereço de email, persistente ou temporário.

   Remetente
   Por padrão, o remetente padrão para seu provedor de identidade é usado (o Meu domínio de sua organização). Se seu provedor de serviços SAML exigir um valor diferente, especifique-o aqui.

6. Você também pode especificar o seguinte:

   URL inicial
   Direciona os usuários para um local específico ao executarem o aplicativo. A URL inicial pode ser uma URL absoluta, como https://na1.salesforce.com/001/o, ou um link para o nome do aplicativo, como https://customer.goodApp.com para GoodApp. Especificar uma URL inicial faz com que o aplicativo fique disponível no menu de aplicativos do Force.com e no App Launcher.

   Verificar as assinaturas de solicitação
   Selecione Verificar as assinaturas de solicitação caso o provedor de serviços tenha dado a você um certificado de segurança. Navegue no sistema do certificado. Isso será necessário somente se você planejar iniciar o login no Salesforce pelo provedor de serviços, e o provedor de serviços assinar suas próprias solicitações de SAML.

   Importante: Se você fizer upload de um certificado, todas as solicitações de SAML deverão estar assinadas. Se nenhum certificado for carregado, todas as solicitações de SAML serão aceitas.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Developer**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Defina e modifique provedores de identidade e provedores de serviços:
- "Personalizar aplicativo"

Criptografar a resposta de SAML

Selecione `Criptografar a resposta de SAML` para carregar um certificado e selecionar um método de criptografia para criptografar a declaração. Os valores válidos do algoritmo de criptografia são `AES-128` (chave de 128 bits). `AES-256` (chave de 256 bits) e `DES triplo` (Algoritmo triplo de criptografia de dados).

7. Clique em **Salvar**.

Para autorizar usuários para esse aplicativo SAML:

1. Em Configuração, insira *`Aplicativos conectados`* na caixa `Busca rápida` e selecione a opção de gerenciamento de aplicativos conectados.
2. Clique no nome do aplicativo.
3. Selecione os conjuntos de permissão e/ou perfis que podem acessar o aplicativo.

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre provedores de identidade e provedores de serviços

Mapear usuários do Salesforce para usuários do aplicativo

Se o `Tipo de assunto` para a definição do provedor de serviços for `ID de federação`, você deverá mapear o usuário do Salesforce para o nome de usuário usado para efetuar login no provedor de serviços.

Para mapear um usuário do Salesforce para o usuário do aplicativo:

1. Em Configuração, insira *`Usuários`* na caixa `Busca rápida`, selecione **Usuários** e clique em **Editar** para cada usuário que precisa ser mapeado.
2. Em `ID de federação`, em Informações de login único, insira o nome de usuário a ser usado para efetuar login no provedor de serviços.
3. Clique em **Salvar**.

Dica: Use a API SOAP se você tiver um número alto de perfis de usuário ou conjuntos de permissões para atualizar. Consulte *SOAP API Developer's Guide* (Guia do desenvolvedor da API SOAP).

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre provedores de identidade e provedores de serviços

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Developer**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Defina e modifique provedores de identidade e provedores de serviços:

- "Personalizar aplicativo"

Exibir detalhes do seu provedor de serviços

Depois de definir um provedor de serviços para sua organização ao criar um aplicativo conectado habilitado para SAML, é possível exibir os detalhes em Configuração, inserindo *Aplicativos conectados* na caixa Busca rápida, selecionando **Aplicativos conectados** e selecionando o nome do aplicativo. Pode ser necessário compartilhar estas informações, como SP-Initiated POST Endpoint ou SP-Initiated Redirect Endpoint, com seus provedores de serviços.

Nessa página, você pode clicar em:

- **Editar** para alterar os valores da definição do provedor de serviços.
- **Excluir** para excluir uma definição do provedor de serviços.

  Cuidado: Se você excluir uma definição do provedor de serviços, seus usuários não terão mais acesso a esse provedor de serviços.

- **Acesso ao perfil** para alterar quais perfis possuem acesso a este provedor de serviços.

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre provedores de identidade e provedores de serviços

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Developer**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Defina e modifique provedores de identidade e provedores de serviços:
- "Personalizar aplicativo"

Ativando provedores de identidade e definindo provedores de serviços para portais e sites

Ao ativar provedores de identidade e definir provedores de serviços para o Force.com Sites, os Portais de clientes e os portais do parceiro, observe o seguinte:

- Ao definir um provedor de serviços, se o Tipo de assunto for Nome de usuário, o ID da organização do Salesforce será adicionado ao começo do nome de usuário na declaração SAML. Por exemplo, se o usuário for jDeoint@WFC.com, o assunto da declaração SAML conterá 00DE0000000FFLT@jDeoint@WFC.com. Se o Tipo de assunto for ID da federação, o ID exato da federação será usado.
- O atributo is_portal_user incluído na declaração de SAML gerada pelo Salesforce contém valores. Talvez você queira compartilhar o exemplo a seguir com seu provedor de serviços.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Developer**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Defina e modifique provedores de identidade e de serviços:
- "Personalizar aplicativo"

```
<saml:Attribute Name="is_portal_user"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue
         xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
         xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
         xsi:type="xs:anyType">true
```

```
      </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
```

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre provedores de identidade e provedores de serviços

Usando o registro de compromisso do provedor de identidade

O registro de compromisso do provedor de identidade registra problemas e êxitos com as solicitações de autenticação SAML recebidas de outro provedor de aplicativos e as respostas de SAML enviadas quando o Salesforce está agindo como provedor de identidade. Para exibir o log de eventos do provedor de identidade, em Configuração, insira *Log de evento do provedor de identidade* na caixa Busca rápida e selecione **Log de evento do provedor de identidade**. É possível mostrar êxitos, falhas ou ambos no registro. É possível exibir os 50 eventos mais recentes na UI e também exibir mais eventos criando um relatório.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Developer**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Defina e modifique provedores de identidade e de serviços:

- "Personalizar aplicativo"

Exemplos usando provedores de identidade e provedores de serviços

Esta seção contém dois exemplos de configuração do Salesforce como um provedor de identidade e, em seguida, a configuração de dois provedores de serviços diferentes:

- Google Apps —mostra o login iniciado do provedor de serviços.
- Salesforce—mostra o login iniciado do provedor de identidade.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Developer**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Database.com**

Guias não estão disponíveis em **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Defina e modifique provedores de identidade e de serviços:
- "Personalizar aplicativo"

Exemplo de configuração de login único no Google Apps

Este exemplo mostra como configurar o login único do Salesforce para o Google Apps. Nesse exemplo, o Google é o provedor de serviços e o Google Apps é o aplicativo fornecido pelo provedor de serviços.

Para que esse exemplo funcione:

- Você já deve ter uma conta Premier Edition Google Apps
- Sua organização do Salesforce deve estar configurada para login único usando o SAML 2.0

As etapas gerais são as seguintes, com mais especificações em cada etapa abaixo.

1. Gere um nome de domínio e ative um provedor de identidade na sua organização do Salesforce.
2. Defina o provedor de serviços no Salesforce.
3. Ative o usuário e perfil do salesforce,com.
4. Configure o Google Apps.
5. Teste sua implementação.

Gerando o nome de um domínio e ativando um provedor de identidade

Para preparar sua organização do Salesforce para esse exemplo, gere um nome de domínio e ative o Salesforce como um provedor de identidade:

1. Conecte-se ao Salesforce.
2. Gere o nome de um domínio para sua organização:
   a. Em Configuração, insira *`Meu domínio`* na caixa `Busca rápida`, selecione **Meu domínio**, insira um novo nome de subdomínio e clique em **Verificar disponibilidade**.
   b. Se o nome estiver disponível, clique na caixa de seleção **Termos e condições** e, em seguida, clique em **Registrar domínio**.

      Importante: É necessário implantar o nome do domínio para poder ativar o Salesforce como um provedor de identidade.

3. Ative o Salesforce como um provedor de identidade:
   a. Em Configuração, insira *`Provedor de identidade`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Provedor de identidade**.
   b. Clique em **Ativar**.
   c. Clique em **Fazer download do certificado**. Lembre-se onde o certificado será salvo, já que você irá carregá-lo posteriormente.

Definindo um provedor de serviços

Para definir o provedor de serviços:

1. Conecte-se ao Salesforce.

2. Em Configuração, insira *Aplicativos* na caixa Busca rápida e selecione **Aplicativos**.
3. Clique em **Novo** na seção Aplicativo conectado e, para Nome de aplicativo conectado, digite Google Apps.
4. Na área Configurações de aplicativo da Web, selecione **Ativar SAML** e digite as seguintes informações:

Campo	Valor
URL ACS	O URL da sua conta do Google App, como https://www.google.com/a/respond.info
ID da entidade	google.com
Tipo de assunto	ID da federação

5. Clique em **Salvar**.
6. Para autorizar o acesso a esse aplicativo, insira *Aplicativos conectados* na caixa Busca rápida, selecione a opção de gerenciamento de aplicativos conectados e clique no nome do aplicativo. Em seguida, selecione o perfil do usuário atual.
7. Copie o valor no campo SP-Ponto final de redirecionamento iniciado. Esse valor será usado posteriormente.

Mapeando o usuário do Salesforce para o usuário do Google Apps

1. Em suas configurações pessoais, insira *Detalhes avançados do usuário* na caixa Busca rápida e selecione **Detalhes avançados do usuário**. Nenhum resultado? Insira *Informações pessoais* na caixa Busca rápida e selecione **Informações pessoais**.
2. Clique em **Editar**.
3. Para ID da federação, informe o nome de usuário utilizado para se conectar ao Google Apps, por exemplo, JSmith@TGroup.com.
4. Clique em **Salvar**.

Configurando o Google Apps

1. Efetue login em sua conta do Google Apps.
2. Clique na guia **Ferramentas avançadas** e, em seguida, no link **Configurar login único (SSO)**.
3. Assinale a caixa de seleção Ativar login único.
4. Para URL da página de conexão, informe o URL copiado do campo SP-Ponto final de redirecionamento iniciado, em definindo um provedor de serviços.
5. Para URL da página de desconexão, especifique o URL que deseja que os usuários busquem após saírem do Google Apps, como http://www.mydomain.salesforce.com.
6. Para Alterar URL da senha, use o seguinte URL: https://mydomain.salesforce.com/_ui/system/security/ChangePassword, onde *mydomain* é o nome que você especificou para seu domínio personalizado quando gerou o domínio.
7. Para Certificado de verificação, carregue o certificado baixado em ativando um provedor de identidade.
8. Clique em **Salvar alterações**.

Testando sua implementação

Para verificar se sua organização do Salesforce pode usar login único no Google Apps:

1. Saia do Google Apps e do Salesforce.
2. Tente acessar uma página do aplicativo Google, como `http://docs.google.com/a/respond.info/` ou `http://mail.google.com/a/respond.info/`.
3. Você será redirecionado para uma página de conexão do Salesforce. Após se conectar, você estará na página especificada do aplicativo Google.

Um teste alternativo é adicionar o Google App a uma guia da Web na sua organização do Salesforce.

1. Conecte-se ao Salesforce.
2. Em Configuração, insira *`Guias`* na caixa `Busca rápida`, selecione **Guias** e clique em **Novo** na seção `Guias da Web`.
3. Escolha um layout da guia e clique em **Avançar**.
4. Insira um rótulo a ser exibido na guia.
5. Use o nome padrão. É o mesmo que a etiqueta.
6. Clique no ícone de pesquisa `Estilo da guia` para exibir o Seletor de estilo da guia. Selecione um ícone. Mantenha todos os outros padrões.
7. Clique em **Avançar**.
8. Na caixa de texto URL do botão ou link, insira uma página do Google App, como `docs.google.com/a/respond.info/` ou `mail.google.com/a/respond.info/` e, em seguida, clique em **Avançar**.

   Nota: Esse deve ser um URL absoluto, ou seja, deve conter `http://` ou `https://`.

9. Clique em **Avançar** e **Salvar**.
10. Clique na nova guia na parte superior da página. Você será conectado automaticamente à página especificada do aplicativo Google.

Configurando o login único do Salesforce para o Salesforce

Este exemplo mostra como configurar um aplicativo do Salesforce para iniciar o login único de uma organização do Salesforce para outra.

A organização inicial do Salesforce, ou seja, a organização à qual você deve se conectar inicialmente, age como o *provedor de identidade*. A organização do Salesforce que você deseja acessar usando um aplicativo age como o *provedor de serviços*. Por exemplo, suponha que haja duas organizações do Salesforce: uma organização de vendas e uma organização de ideias. Você pode configurar o login único entre as duas organizações para que os usuários tenham de se conectar e lembrar da senha somente de uma.

Para que esse exemplo funcione, sua organização inicial do Salesforce deve estar configurada para login único usando o SAML 2.0. As etapas gerais são descritas a seguir, com detalhes mais específicos em cada etapa.

1. Gere um nome de domínio e ative um provedor de identidade na organização do Salesforce que está agindo como um provedor de identidade.
2. Configure a organização do Salesforce que está agindo como o provedor de serviços.
3. Defina o aplicativo do provedor de serviços na organização do Salesforce que está agindo como o provedor de identidade.
4. Teste sua implementação.

Gerando o nome de um domínio e ativando um provedor de identidade

Todo o trabalho descrito nas etapas a seguir é realizado na organização do Salesforce que está atuando como provedor de identidade.

Para preparar sua organização do Salesforce para esse exemplo, gere um nome de domínio e ative o Salesforce como um provedor de identidade:

1. Conecte-se ao Salesforce.
2. Gere o nome de um domínio para sua organização:
   a. Em Configuração, insira *Meu domínio* na caixa Busca rápida, selecione **Meu domínio**, insira um novo nome de subdomínio e clique em **Verificar disponibilidade**.
   b. Se o nome estiver disponível, clique na caixa de seleção **Termos e condições** e, em seguida, clique em **Registrar domínio**.

      Importante: É necessário implantar o nome do domínio para poder ativar o Salesforce como um provedor de identidade.

3. Ative o Salesforce como um provedor de identidade:
   a. Em Configuração, insira *Provedor de identidade* na caixa Busca rápida e selecione **Provedor de identidade**.
   b. Clique em **Ativar**.
   c. Clique em **Fazer download do certificado**. Lembre-se onde o certificado será salvo, já que você irá carregá-lo posteriormente.

Configurando uma organização do Salesforce como provedor de serviços

Para configurar uma segunda organização do Salesforce como o provedor de serviços:

1. Efetue login na organização do Salesforce que está atuando como provedor de serviços.
2. Ative e configure SAML:
   a. Em Configuração, insira *Configurações de login único* na caixa Busca rápida, selecione **Configurações de login único** e clique em **Editar**.
   b. Assinale a caixa de seleção SAML ativado.
   c. Use as seguintes configurações:

Campo	Valor
Versão do SAML	2.0
Remetente	O URL do emissor do provedor de identidade, criado quando o provedor de identidade é configurado. Por exemplo, https://mycustomdomain.salesforce.com.
Certificado do provedor de identidade	Procure o certificado que você baixou em ativando um provedor de identidade.
Tipo de ID de usuário SAML	Selecione A declaração contém o ID de federação do objeto do usuário
Local do ID de usuário SAML	Selecione O ID do usuário está no elemento NameIdentifier (identificador de nome) da declaração de assunto

   d. Clique em **Salvar**.
   e. Copie e salve os valores dos campos URL de login e ID da entidade do Salesforce. Você precisará desses valores posteriormente, ao definir o provedor de serviços do Salesforce.
3. Vincule o usuário na organização do provedor de serviços ao usuário na organização do provedor de identidade:

a. Em suas configurações pessoais, insira *Detalhes avançados do usuário* na caixa Busca rápida e selecione **Detalhes avançados do usuário**. Nenhum resultado? Insira *Informações pessoais* na caixa Busca rápida e selecione **Informações pessoais**.

b. Clique em **Edit** (Editar).

c. Para ID da federação, informe o nome de usuário utilizado para se conectar à organização do provedor de identidade do Salesforce, por exemplo, IDP_org@TGroup.com.

d. Clique em **Salvar**.

Definindo o provedor de serviços na organização do provedor de identidade

Para definir o provedor de serviços, você cria um aplicativo da Web habilitado para SAML como um aplicativo conectado:

1. Efetue login na organização do Salesforce que está atuando como provedor de identidade.
2. Em Configuração, insira *Aplicativos* na caixa Busca rápida, selecione **Aplicativos** e, na seção Aplicativos conectados, clique em **Novo**.
3. Especifique as seguintes informações:

Campo	Valor
Nome do aplicativo conectado	Provedor de serviços do Salesforce
Email do contato	Contato que a Salesforce deve usar para entrar em contato com você ou sua equipe de suporte.
Ativar SAML	Selecione esta opção para inserir os detalhes do provedor de serviços.
Id da entidade	Use o ID da entidade em configurando o provedor de serviços
URL ACS	Use o URL de login do Salesforce em configurando o provedor de serviços
Tipo de assunto	Selecione Nome de usuário.

4. Clique em **Salvar**.
5. Selecione os perfis permitidos para acessar esse provedor de serviços. É necessário selecionar o perfil do usuário atual para que esse exemplo funcione.
6. Clique em **Salvar**.
7. Copie o valor no campo IdP-URL de login iniciado. Esse valor será usado posteriormente, durante o teste.

Testando sua implementação

Para verificar se suas organizações do Salesforce podem usar login único para se conectar, crie uma guia da Web:

1. Efetue login na organização do Salesforce que está atuando como provedor de serviços.
2. Em Configuração, insira *Guias* na caixa Busca rápida, selecione **Guias** e clique em **Novo** na seção Guias da Web.
3. Escolha um layout da guia e clique em **Avançar**.
4. Insira um rótulo a ser exibido na guia.

5. Use o nome padrão. É o mesmo que a etiqueta.
6. Clique no ícone de pesquisa `Estilo da guia` para exibir o Seletor de estilo da guia. Selecione um ícone.
7. Clique em **Avançar**.
8. Na caixa de texto URL do botão ou link, insira o valor do campo `IdP-URL de login iniciado` em definindo o provedor de serviços e, em seguida, clique em **Avançar**.

   Nota: Esse deve ser um URL absoluto, ou seja, deve conter `http://` ou `https://`.

9. Clique em **Avançar** e, em seguida, em **Salvar**.
10. Clique na nova guia na parte superior da página. Se você tiver se desconectado da organização do Salesforce que age como o provedor de identidade, será solicitado que faça login. Assim que o fizer, você deverá ver a organização do Salesforce que age como o provedor de identidade na guia.

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre provedores de identidade e provedores de serviços

Definindo configurações remotas

Antes de qualquer página do Visualforce, callout do Apex ou código JavaScript usando XmlHttpRequest está um s-control ou botão personalizado possa chamar um site externo, esse site precisa ser registrado na página de configurações de site remoto ou ocorrerá falha na chamada.

Para acessar a página, em Configuração, insira *`Configurações do site remoto`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações do site remoto**. Essa página exibe uma lista de todos sites remotos já registrados e fornece informações adicionais sobre cada site, incluindo o nome o URL do site remoto.

Por motivos de segurança, o Salesforce restringe as portas de saída que você pode especificar a uma das seguintes:

- 80: Esta porta aceita somente conexões HTTP.
- 443: Essa porta aceita somente conexões HTTPS.
- 1024–66535 (inclusive): Essas portas aceitam conexões HTTP ou HTTPS.

Para registrar um novo site:

1. Clique em **Novo site remoto**.
2. Insira um termo descritivo para o `Nome do site remoto`.
3. Insira o URL do site remoto.
4. Para permitir acesso ao site remoto independentemente de a conexão do usuário ser por HTTP ou HTTPS, marque a caixa de seleção `Desativar segurança de protocolo`. Quando selecionado, o Salesforce pode transmitir dados de uma sessão HTTPS para uma sessão HTTP e vice-versa. Só marque essa caixa de seleção se estiver ciente dos riscos de segurança.
5. Se desejar, insira uma descrição do site.
6. Clique em **Salvar** para concluir ou em **Salvar e novo** para salvar seu trabalho e começar a registrar outro site.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Visualforce e S-controls não estão disponíveis em **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para definir configurações remotas:

- "Modificar todos os dados"

Credenciais nomeadas

Credenciais nomeadas

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

Uma credencial nomeada especifica o URL de um ponto final de chamada e os parâmetros de autenticação necessários em uma definição. É possível simplificar a configuração de chamadas autenticadas do Apex especificando uma credencial nomeada como ponto final da chamada. É possível, em vez disso, especificar um URL como ponto final da chamada e registrar o URL nas configurações de site remoto da organização. No entanto, nesse caso, você cuida da autenticação no código. Essa opção pode ser menos segura, e especialmente complicada para autenticação de OAuth.

O Salesforce gerencia toda a autenticação de chamadas do Apex que especificam uma credencial nomeada como ponto final de chamada, de modo que você não precisar fazê-lo no código. Também é possível ignorar as configurações de site remoto, que, do contrário, seriam necessárias para as chamadas do Apex para sites externos.

Com a separação do URL de ponto final e autenticação a partir do Apex code, credenciais nomeadas simplificam a manutenção de chamadas. Por exemplo, se um URL de ponto final mudar, bastará atualizar a credencial nomeada. Assim todas as chamadas que fazem referência à credencial nomeada continuam a funcionar, sem alterações no código.

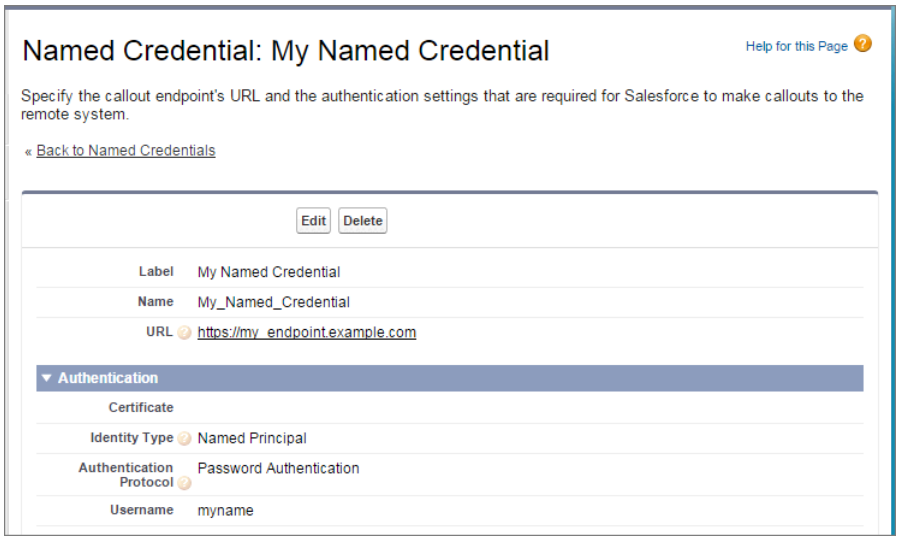
Se há mais de uma organização, é possível criar uma credencial nomeada com o mesmo nome em cada organização. Cada uma dessas credenciais nomeadas pode ter um URL de ponto final diferente, por exemplo, devido a diferenças nos ambientes de desenvolvimento e de produção. Como o código faz referência apenas ao nome da credencial denominada, você pode empacotar e implantar a mesma classe do Apex em todas as suas organizações, sem verificar o ambiente de forma programática.

Credenciais nomeadas permitem usar autenticação básica de senhas e OAuth 2.0. É possível configurar cada credencial nomeada para usar um principal com nome da organização, ou para usar autenticação por usuário, para que os usuários possam gerenciar suas próprias credenciais.

Exemplo: No código de amostra a seguir, uma credencial nomeada e um caminho anexado especificam o ponto final da chamada.

```
HttpRequest req = new HttpRequest();
req.setEndpoint('callout:My_Named_Credential/some_path');
req.setMethod('GET');
Http http = new Http();
HTTPResponse res = http.send(req);
System.debug(res.getBody());
```

A credencial nomeada referenciada especifica o URL do ponto final e as configurações de autenticação.



É possível codificar o ponto final da chamada como o URL em vez da credencial nomeada, mas assim é preciso que o seu código cuide da autenticação. Nosso exemplo usa autenticação básica de senha, mas lembre-se que a autenticação do OAuth é muito mais complexa e que é melhor usar credenciais nomeadas.

```
HttpRequest req = new HttpRequest();
req.setEndpoint('https://my_endpoint.example.com/some_path');
req.setMethod('GET');

// Because we didn't set the endpoint as a named credential,
// our code has to specify:
// - The required username and password to access the endpoint
// - The header and header information

String username = 'myname';
String password = 'mypwd';

Blob headerValue = Blob.valueOf(username + ':' + password);
String authorizationHeader = 'BASIC ' +
EncodingUtil.base64Encode(headerValue);
req.setHeader('Authorization', authorizationHeader);

// Create a new http object to send the request object
// A response object is generated as a result of the request

Http http = new Http();
HTTPResponse res = http.send(req);
System.debug(res.getBody());
```

CONSULTE TAMBÉM:

Definição de uma credencial nomeada

Conceder acesso a configurações de autenticação para credenciais nomeadas

Guia do desenvolvedor do Apex code do Force.com: Classe de HttpRequest

Definição de uma credencial nomeada

Crie uma credencial nomeada para especificar o URL de um ponto final de chamada e os parâmetros de autenticação necessários em uma definição. Em seguida, é possível especificar a credencial nomeada como um ponto final de chamada do Apex para que o Salesforce possa manipular toda autenticação. Também é possível ignorar as configurações de site remoto, que, do contrário, seriam necessárias para as chamadas do Apex para sites externos.

1. Em Configuração, insira *Credenciais nomeadas* na caixa Busca rápida e selecione **Credenciais nomeadas**.
2. Clique em **Nova credencial nomeada** ou em **Editar** para modificar uma credencial nomeada existente.
3. Preencha os campos.

Campo	Descrição
Rótulo	Um nome fácil de usar para a credencial nomeada que é exibido na interface do usuário do Salesforce, como nos modos de exibição de listas. Se você configurou Tipo de identidade como Por usuário, este rótulo aparece quando os usuários exibem ou editam suas configurações de autenticação de sistemas externos.
Nome	Um identificador exclusivo que é usado para fazer referência a essa credencial nomeada a partir de chamadas do Apex e por meio da API. O nome só pode conter sublinhados e caracteres alfanuméricos. Deve ser exclusivo, começar com uma letra, não incluir espaços, não terminar com sublinhado e não conter dois sublinhados consecutivos.

URL	O URL ou URL raiz do ponto final da chamada. Deve começar com *http://* ou *https://*.
	É possível anexar um caminho específico em cada chamada do Apex. Por exemplo, se você cria uma credencial nomeada chamada "My_Example" e configura o URL como *https://my.example.com*, é possível configurar a chamada do Apex para usar um caminho específico, da forma apresentada a seguir.
	`HttpRequest req = new HttpRequest();`
	`req.setEndpoint('callout:My_Example/my/appended/path');`

Certificado	Se você especificar um certificado, a organização do Salesforce o fornecerá ao estabelecer cada conexão SSL bidirecional com o sistema externo. O certificado é usado para assinaturas digitais, que certificam que as solicitações são originárias da sua organização.
Tipo de identidade	Determina se você está usando um ou vários conjuntos de credenciais para acessar o sistema externo. • Anônimo: Sem identidade e, portanto, sem autenticação.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir, criar, editar ou excluir credenciais nomeadas:
- "Modificar todos os dados"

Campo	Descrição
	• Por usuário: Use credenciais separadas para cada usuário que acessa o sistema externo por meio de chamadas. Selecione essa opção se o sistema externo restringe o acesso dependendo do usuário. Depois que você concede acesso aos usuários por meio de conjuntos de permissões ou perfis no Salesforce, os usuários podem gerenciar suas próprias configurações de autenticação para sistemas externos em suas configurações pessoais. • Principal por nome: Use o mesmo conjunto de credenciais para todos os usuários que acessam o sistema externo da sua organização. Selecione essa opção se você tem uma conta de usuário designada no sistema externo que pode ser usada por todos os usuários da sua organização para se conectarem ao sistema externo.

4. Selecione o protocolo de autenticação.
   - Se você selecionar **OAuth 2.0**, preencha os campos a seguir.

Campo	Descrição
`Provedor de autenticação`	Escolha o provedor que foi criado para essa credencial nomeada.
`Escopo`	Especifica o escopo de permissões a solicitar para o token de acesso.
`Iniciar fluxo de autenticação ao salvar`	Selecione para testar as credenciais ao clicar em **Salvar**.

   - Se você selecionar **Autenticação por senha**, insira o nome de usuário e a senha para acessar o sistema externo.

     Se você selecionou Por usuário em `Tipo de identidade`, as credenciais de administração continuam sendo necessárias para que a sua organização acesse o sistema externo.

Para criar chamadas do Apex para uma credencial nomeada, use este formato para o parâmetro *`endpoint`* no método `setEndpoint`.

```
HttpRequest req = new HttpRequest();
req.setEndpoint('callout:My_Named_Credential/some_path');
```

CONSULTE TAMBÉM:

Credenciais nomeadas

Conceder acesso a configurações de autenticação para credenciais nomeadas

Guia do desenvolvedor do Apex code do Force.com: Classe de HttpRequest

Conceder acesso a configurações de autenticação para credenciais nomeadas

No caso de credenciais nomeadas que usam autenticação por usuário, conceda acesso aos usuários por meio de conjuntos de permissões e perfis. Ao fazer isso, os usuários podem configurar e gerenciar suas próprias configurações de autenticação para acessar o sistema externo.

1. Em Configuração, insira *Conjuntos de permissões* na caixa Busca rápida e selecione **Conjuntos de permissões** ou **Perfis**.
2. Clique no nome do conjunto de permissões ou perfil que deseja modificar.
3. Execute uma das seguintes opções.
   - No caso de um conjunto de permissões, ou um perfil na interface avançada de usuário de perfil, clique em **Acesso a credencial nomeada** na seção Aplicativos. Em seguida, clique em **Editar**.
   - No caso de um perfil na interface original de usuário de perfil, clique em **Editar** na seção Acesso a credencial nomeada ativado.
4. Adicione as credenciais nomeadas que você deseja ativar.
5. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar conjuntos de permissões e perfis de usuário:
- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

CONSULTE TAMBÉM:

Definição de uma credencial nomeada

Credenciais nomeadas

Identity Connect

Sobre o Identity Connect

O Identity Connect fornece integração com o Active Directory.

O Identity Connect fornece integração do Active Directory com o Salesforce por meio de um serviço que é executado nas plataformas Windows ou Linux. Esta integração inclui sincronização de usuários do Active Directory com o Salesforce ou o Identity Connect agindo como o provedor de serviço de identidade (IDP) para integração de login único (SSO) com o Active Directory ao efetuar login no Salesforce.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível por um custo adicional em: Edições **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**. O **Developer** Edition inclui 10 conjuntos de permissões do Identity Connect.

CONSULTE TAMBÉM:

https://na1.salesforce.com/help/pdfs/en/identity_connect_impl_guide.pdf

Instalando o Identity Connect

Ativando o Identity Connect

Instalando o Identity Connect

Sua organização deve ter pelo menos uma licença do Identity Connect. Para obter o Identity Connect, entre em contato com a Salesforce.

O software do Identity Connect normalmente será instalado em um servidor pelo seu departamento de TI. Não é necessário que cada usuário instale o Identity Connect individualmente.

1. Em Configuração, insira *Identity Connect* na caixa Busca rápida e selecione **Identity Connect**.

   Nota: O **Identity Connect** não aparece na Configuração até que a Salesforce adicione o recurso à sua organização.

2. Clique no link de download que corresponde ao seu sistema operacional.
3. Instale o software conforme o Guia de implementação do Salesforce Identity Connect.

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre o Identity Connect

Ativando o Identity Connect

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível por um custo adicional em: Edições **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**. O **Developer** Edition inclui 10 conjuntos de permissões do Identity Connect.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para instalar o Identity Connect:

- "Gerenciar usuários"

Ativando o Identity Connect

Para obter o Identity Connect, entre em contato com a Salesforce.

Para ativar o Identity Connect para um usuário:

1. Atribua a licença do Identity Connect ao usuário.
2. Crie um conjunto de permissões e adicione a permissão "Usar Identity Connect" a ele.
3. Atribua o conjunto de permissões ao usuário.

Acompanhe passo a passo: criar, editar e atribuir um conjunto de permissões

CONSULTE TAMBÉM:

https://na1.salesforce.com/help/pdfs/en/identity_connect_impl_guide.pdf

Sobre o Identity Connect

Instalando o Identity Connect

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível por um custo adicional em: Edições **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**. O **Developer** Edition inclui 10 conjuntos de permissões do Identity Connect.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para atribuir uma licença de conjunto de permissões:

- "Gerenciar usuários internos"

Para criar e atribuir conjuntos de permissões:

- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

Para exibir os usuários atribuídos a um conjunto de permissões:

- "Exibir configuração"

Monitorar sua organização

Sobre a página de visão geral do sistema

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Todas as edições, exceto **Personal** Edition

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para acessar a página de visão geral do sistema:
- "Personalizar aplicativo"

Nota: A página de visão geral do sistema exibe somente os itens ativados para sua organização. Por exemplo, sua página de visão geral do sistema exibe as regras de fluxo de trabalho somente se estiverem ativadas para sua organização.

A página de visão geral do sistema mostra os dados e limites de uso de sua organização e exibe mensagens quando se atinge 95% do limite (75% das funções do portal). Clique nos números abaixo de cada indicador para obter mais informações sobre o seu uso. Se estiver disponível, use o Checkout para aumentar os limites de uso da sua organização. Por exemplo, se a sua organização atingir o limite de objetos personalizados, a página de visão geral do sistema notifica com um link de mensagem. Clique no link para remover objetos não utilizados ou visite Checkout para aumentar seu limite de objetos.

Para acessar a página de visão geral do sistema, em Configuração, insira *`Visão geral do sistema`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Visão geral do sistema**.

A página de visão geral do sistema exibe o uso para:

- Esquema
- Uso da API
- Lógica comercial
- Interface do usuário
- Licenças mais usadas
- Funções do portal

Nota: As porcentagens de limite de objetos são truncadas, não arredondadas. Por exemplo: se a sua organização usa 95,55% do limite de uma personalização específica, o limite do objeto indica 95%.

Visão geral do sistema: Esquema

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Todas as edições, exceto **Personal** Edition

A caixa de Esquema na página de visão geral do sistema mostra as informações sobre uso para:

- Objetos personalizados

  Nota: Objetos personalizados excluídos por software e seus dados são descontados no seu limite. Recomendamos excluir permanentemente ou apagar objetos personalizados que não são mais necessários.

- Armazenamento de dados

Visão geral do sistema: Uso da API

A caixa de uso da API na página de visão geral do sistema mostra as informações sobre o uso das solicitações de API nas últimas 24 horas.

Os limites são obrigatórios para os agregados de todas as chamadas da API feitas pela organização em um período de 24 horas; os limites não são baseados por usuário. Quando uma organização excede um limite, todos os usuários na organização podem ser bloqueados de fazerem chamadas adicionais temporariamente. As chamadas serão bloqueadas até que o uso durante as 24 horas anteriores fique abaixo do limite.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Visão geral do sistema: Lógica comercial

A caixa de Lógica Comercial na página de visão geral do sistema mostra as informações sobre uso para:

- Regras
- Acionadores do Apex
- Classes do Apex
- Código usado: Número total de caracteres nos acionadores de Apex e classes de Apex (com exceção de comentários, métodos de teste e classes de @isTeste anotadas).

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Visão geral do sistema: Interface do usuário

A caixa de Interface do usuário na página de visão geral do sistema mostra as informações sobre uso para:

- Aplicativos personalizados
- Sites do Site.com: Consideramos apenas sites do Site.com publicados.
- Sites ativos do Force.com
- Fluxos: Contamos apenas fluxos ativos.
- Guias personalizadas
- Páginas do Visualforce

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Todas edições, exceto **Pessoal** Database.com

Visão geral do sistema: Licenças mais usadas

A caixa de licenças mais usadas na página de visão geral do sistema considera apenas licenças ativas e, por padrão, mostra as três principais licenças usadas por sua empresa. Qualquer licença que atinja 95% de uso também é mostrada. Clique em **Exibir todas** para visualizar todas as licenças de sua empresa.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Todas as edições, exceto **Personal** Edition

Visão geral do sistema: Funções do portal

A caixa de Funções do portal na página de visão geral do sistema exibe os dados de uso e o limite total para as funções do portal do parceiro, Portal de clientes e de Comunidades. A página de visão geral do sistema exibe uma mensagem quando a sua organização atinge 75% das funções designadas do portal.

Nota: Cada organização pode ter, no máximo, 5.000 papéis de portal. Esse limite inclui os papéis de portal associados a todos os portais de clientes, portais de parceiros ou comunidades da organização. Para prevenir o aumento desnecessário desse número, recomendamos revisar e reduzir o número de funções de seus portais e comunidades. Além disso, exclua qualquer função de portal não utilizada. Se mesmo assim você precisar de mais funções de portal, entre em contato com o Suporte ao Cliente do Salesforce.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Monitorando recursos

Itens que exigem armazenamento

O armazenamento é dividido em duas categorias: armazenamento de arquivos e armazenamento de dados. O armazenamento de arquivos inclui arquivos em anexos, a guia Documentos, a guia Arquivos, o campo Arquivo, o Salesforce CRM Content, arquivos do Chatter (incluindo fotos do usuário) e ativos do Site.com. O armazenamento de dados inclui o seguinte:

- Contas
- Tipos de artigo (formato: "[*Nome do Tipo do Artigo*]")
- Conversões do tipo de artigo (formato: "[Versão *Nome do Tipo do Artigo*]")
- Campanhas
- Membros da campanha
- Casos
- Equipes de caso
- Contatos
- Contratos
- Objetos personalizados
- Mensagens de email
- Compromissos
- Itens de previsão
- Google Docs
- Idéias
- Leads
- Notas
- Oportunidades
- Divisões de oportunidades
- Pedidos
- Cotas
- Dados em rich text do modelo de cotas

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir o espaço de armazenamento:

- "Gerenciar usuários internos"

- Soluções
- Marcas: Marcas exclusivas
- Tarefas

Capacidade de armazenamento

Para o armazenamento de arquivos, um limite por usuário é alocado às edições Contact Manager, Group, Professional, Enterprise, Performance e Unlimited Editions e é multiplicado pelo número de usuários da organização, mais uma alocação adicional por organização. Por exemplo: uma organização Enterprise Edition com 600 usuários recebe 1.211 GB de armazenamento de arquivos — 2 GB por usuário, multiplicados por 600 usuários mais 11 GB adicionais. Uma organização Professional Edition com 600 usuários recebe cerca de 370 GB de armazenamento de arquivos: 612 MB por usuário, multiplicado por 600 usuários e 11 GB adicionais.

Para o armazenamento de dados, as edições Contact Manager, Group, Professional, Enterprise, Performance e Unlimited Editions recebem uma alocação de 1 GB ou um limite por usuário — o que for maior. Por exemplo, uma organização Professional Edition com 10 usuários recebe 1 GB, já que 10 usuários vezes 20 MB por usuário corresponde a 200 MB, um valor inferior ao mínimo de 1 GB. Uma organização Professional Edition com 100 usuários recebe mais do que o valor mínimo de 1 GB, já que 100 usuários vezes 20 MB por usuário corresponde a 2.000 MB.

Os valores na coluna Alocação de armazenamento por licença de usuário abaixo, aplicam-se às licenças de usuário do Salesforce e do Salesforce Platform.

Salesforce Edition	Mínimo de armazenamento de dados por organização	Alocação de armazenamento de dados por licença de usuário	Alocação de armazenamento de arquivos por organização	Alocação de armazenamento de arquivos por licença de usuário
Entre em contato com o gerente	1 GB	20 MB	11 GB	612 MB
Grupo	1 GB	20 MB	11 GB	612 MB
Professional	1 GB	20 MB	11 GB	612 MB
Enterprise	1 GB	20 MB	11 GB	2 GB
Desempenho	1 GB	120 MB	11 GB	2 GB
Sem limite	1 GB	120 MB	11 GB	2 GB
Desenvolvedor	5 MB	N/R	20 MB	N/R
Personal	20 MB (cerca de 10.000 registros)	N/R	20 MB	N/R

Se sua organização utilizar licenças de usuário personalizadas, entre em contato com o Salesforce para determinar se essas licenças oferecem armazenamento adicional. Para obter uma descrição das licenças de usuário, consulte Visão geral das licenças de usuário.

Exibindo o uso do armazenamento

Para exibir o uso atual do armazenamento da sua organização, em Configuração, insira *Uso do armazenamento* na caixa Busca rápida e selecione **Uso do armazenamento**. Você pode visualizar o espaço disponível para armazenamento de dados e armazenamento de arquivos, a quantidade de armazenamento utilizada por tipo de registro, os principais usuários segundo a utilização

do armazenamento e os maiores arquivos em ordem de tamanho. Para exibir os tipos de dados que determinado usuário está armazenando, clique no nome dele.

Em todas as versões, exceto no Personal Edition, os administradores podem exibir o espaço de armazenamento de cada usuário:

1. Em Configuração, insira *Usuários* na caixa Busca rápida e selecione **Usuários**.
2. Clique no nome de qualquer usuário.
3. Clique em **Exibir** ao lado do campo Espaço utilizado para dados Espaço utilizado para arquivos para exibir o espaço de armazenamento por tipo de registro.

O armazenamento de dados e de arquivos é calculado de forma assíncrona; assim, o uso de armazenamento da organização não será atualizado imediatamente se você importar ou adicionar um grande número de registros.

Os usuários individuais podem exibir seu próprio uso de armazenamento nas suas informações pessoais.

Aumentando o armazenamento

Quando você precisar de mais armazenamento, aumente o limite ou reduza o uso de armazenamento.

- Compre espaço de armazenamento adicional ou adicione licenças de usuário nas edições Professional, Enterprise, Unlimited e Performance.
- Exclua leads ou contatos antigos.
- Remova anexos desnecessários.
- Exclua arquivos no Salesforce CRM Content.

Considerações sobre armazenamento

Ao planejar as necessidades de armazenamento, tenha em mente o seguinte:

- Contas pessoais são calculadas em armazenamento tanto de contas quanto de contatos, pois a API considera cada conta pessoal como uma conta e um contato.
- As atividades arquivadas são levadas em conta no armazenamento.
- Produtos ativos ou arquivados, catálogos de preços, entradas no catálogo de preços e patrimônios não contam em relação ao armazenamento.

Monitorar histórico de logins

Os administradores podem monitorar todas as tentativas de login na sua organização e nos portais ou comunidades ativados. A página de histórico de logins exibe as 20.000 tentativas mais recentes. Para ver mais registros, faça download das informações para um arquivo CSV ou GZIP.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Developer**, **Enterprise**, **Group**, **Performance**, **Professional** e **Unlimited**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para monitorar logins:
- "Gerenciar usuários"

Fazer download do histórico de logins

Você pode fazer download dos últimos seis meses de logins de usuários em sua organização do Salesforce para um arquivo CSV ou GZIP.

1. Em Configuração, insira *Histórico de login* na caixa Busca rápida e selecione **Histórico de login**.
2. Selecione o formato do arquivo para download.
   - **Arquivo csv do Excel**: Faça download de um arquivo CSV de todos os logins de usuários na sua organização do Salesforce nos últimos seis meses. Esse relatório inclui logins através da API.
   - **Arquivo csv do Excel zipado**: Faça download de um arquivo CSV de todos os logins de usuários na sua organização do Salesforce nos últimos seis meses. Esse relatório inclui logins através da API. O arquivo é compactado, que é a opção preferencial para reduzir o tempo de download.
3. Selecione o conteúdo do arquivo. Todos os logins inclui logins de acesso à API.
4. Clique em **Fazer download agora**.

Nota: Versões mais antigas do Microsoft Excel não podem abrir arquivos com mais de 65.536 linhas. Se você não conseguir abrir um arquivo grande no Excel, consulte o Artigo de ajuda e suporte da Microsoft sobre como lidar com arquivos grandes.

Criar exibições de lista

Você pode criar novas exibições de lista classificadas por horário de login e URL de login. Por exemplo, você pode criar uma exibição de todos os logins em um determinado período de tempo. Como na exibição padrão, uma exibição personalizada exibe os 20.000 logins mais recentes.

1. Na página Histórico de logins, clique em **Criar nova exibição**.
2. Insira o nome a ser exibido na lista suspensa Modo de exibição.
3. Especifique os critérios de filtro.
4. Selecione os campos a exibir.

   Você pode escolher até 15 campos. É possível exibir apenas os campos disponíveis no seu layout de página. Os campos de área de texto exibem até 255 caracteres.

   Nota: Devido à natureza da tecnologia de geolocalização, a precisão dos campos de geolocalização (por exemplo, país, cidade, CEP) pode variar.

Exibir seu histórico de logins

Você pode exibir seu histórico de logins pessoal.

1. Em suas configurações pessoais, insira *Histórico de login* na caixa Busca rápida e selecione **Histórico de login**. Nenhum resultado? Insira *Informações pessoais* na caixa Busca rápida e selecione **Informações pessoais**.

2. Para fazer download de um arquivo CSV do seu histórico de logins dos últimos seis meses, clique em **Download...**.

Nota: Para fins de segurança, o Salesforce poderá solicitar um teste de verificação aos usuários por CAPTCHA para que exportem dados de sua organização. Esse teste simples e textual ajuda a impedir o acesso de programas maliciosos aos dados da sua organização. Para passar no teste, os usuários devem digitar corretamente no campo de caixa de texto as duas palavras que aparecem na tela adicional. Observe que as palavras inseridas no campo de caixa de texto devem estar separadas por um espaço.

Login único com SAML

Se a sua organização usa certificados de provedor de identidade de login único SAML, logins únicos aparecem no histórico.

Meus domínios

Se estiver usando Meu domínio, você poderá identificar quais usuários estão se conectando com o novo URL de login e quando. Em Configuração, insira *`Histórico de login`* na caixa `Busca rápida`, selecione **Histórico de login** e exiba as colunas Nome do usuário e URL de login.

Monitorando o histórico de treinamento

Como administrador, é importante saber que sua equipe está aprendendo a usar o Salesforce de forma efetiva. O Histórico de aula de treinamento mostra todas as aulas de treinamento da Salesforce assistidas pelos usuários.

Os administradores podem exibir o Histórico de aula de treinamento em Configuração, inserindo *`Histórico de treinamento`* na caixa `Busca rápida` e selecionando **Histórico de treinamento**. Depois de assistir a uma aula de treinamento ao vivo, os usuários devem enviar o formulário online de comentários sobre o treinamento para que sua presença no treinamento seja registrada no histórico de treinamento.

Nota: Se você não visualizar esse link em **Gerenciar usuários**, sua organização foi migrada para um sistema novo. Você precisa ser um Administrador de ajuda e treinamento para acessar os relatórios de treinamento através de Meus casos em Ajuda e treinamento. Entre em contato com o Salesforce se você não possuir esse acesso.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir o histórico de treinamento:
- "Gerenciar usuários"

Monitorar alterações na configuração

O histórico da trilha de auditoria de configuração ajuda a rastrear as alterações recentes de configuração que você e outros administradores tenham feito na organização. O histórico de auditoria pode ser especialmente útil em organizações com vários administradores.

Para exibir o histórico da trilha de auditoria da configuração, em Configuração, clique em *Exibir trilha de auditoria de configuração* na caixa Busca rápida e selecione **Exibir trilha de auditoria de configuração**. Para fazer download do histórico de configuração completo da sua organização nos últimos 180 dias, clique no link **Download**.

Esse histórico mostra as últimas 20 alterações feitas na configuração da sua organização e relaciona a data da alteração, quem a fez e qual foi essa alteração. Além disso, se um delegado (como um administrador ou representante de suporte ao cliente) fizer uma alteração de configuração em nome de um usuário final, a coluna Delegar usuário mostrará o nome de usuário do delegado. Por exemplo, se um usuário conceder acesso de login a um administrador e o administrador fizer uma alteração de configuração, o nome de usuário do administrador será listado.

O histórico da trilha de auditoria de configuração rastreia os seguintes tipos de alterações:

Configuração	Alterações rastreadas
Administração	• Informações sobre a empresa, as configurações padrão, como idioma ou localidade, e as alterações em mensagens da empresa • Alterações de configuração de várias moedas • Alterações de usuário, usuário do portal, papel, conjunto de permissão e perfil • Alterações de endereço de email de qualquer usuário • Excluindo anexos de email enviados como links • Criando, editando ou excluindo rodapés de email • Alterações de tipo de registro, inclusive a criação ou renomeação de tipos de registro e a atribuição de tipos de registro a perfis • Alterações de divisões, inclusive criação e edição de divisões, transferência de divisões e alteração da divisão padrão dos usuários • Adicionando ou excluindo certificados • Alterações no nome do domínio • Ativando ou desativando o Salesforce como um fornecedor de identidade
Personalização	• Alterações de configurações da interface do usuário, como seções recolhíveis, Criação rápida, detalhes de navegação ou links de navegação da lista relacionada • Alterações nos layouts de página, de ação e de pesquisa • Alterações em layouts compactos • Alterações no menu de navegação do Salesforce1 • As alterações feitas usando a edição inline • As alterações de segurança no nível do campo e do campo personalizado, incluindo alterações a fórmulas, valores de lista de opções e atributos de

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir o histórico da trilha de auditoria:
- "Exibir configuração"

Configuração	Alterações rastreadas
	campo personalizado como o formato de campos de numeração automática, gerenciamento ou máscaras de campos criptografados • Alterações de configurações de leads, regras de atribuição de leads e filas de leads • Alterações das configurações de atividade • Alterações de configurações de suporte, horário comercial, regras de escalação e atribuição de casos e filas de casos • Qualquer alteração, solicitada por você, feita pelo suporte ao cliente da Salesforce • Alterações de nomes de guias, inclusive aquelas que você redefiniu para o nome original da guia • Alterações nos aplicativos personalizados (incluindo aplicativos do console do Salesforce), objetos e guias personalizadas • Alterações de configurações de contrato • Alterações de configurações de previsão • Ativando ou desativando Email-to-Case ou Email-to-Case On-Demand • Alterações em botões personalizados, links e s-controls, inclusive substituições de botões padrão • Ativando ou desativando o agendamento por arrastar-e-soltar • Ativando, desativando ou personalizando oportunidades semelhantes • Ativando ou desativando cotações • Alterações em grupos de categorias de dados, categorias de dados e atribuições de grupo de categoria aos objetos • Altera para tipos de artigo • Altera para grupos de categoria e categorias • Alterações em configurações do Salesforce Knowledge • Altera para configurações de ideias • Altera para configurações de respostas • Altera para rastreamento de campo nos feeds • Altera para configurações de influência da campanha • Ativando ou desativando atualizações críticas • Ativando ou desativando notificações de email do Chatter • Ativando ou desativando as novas configurações de criação do usuário do Chatter para convites e domínios de email • Alterações nas regras de validação
Segurança e compartilhamento	• Grupos públicos, alterações de regras de compartilhamento e compartilhamento para toda a organização, incluindo a opção **Conceder acesso usando hierarquias** • Alterações de políticas de senha • Redefinições de senha • Alterações de configuração de sessão, como alterar a configuração de tempo limite da sessão • Alterações de grupos de administração delegados e itens que podem ser gerenciados por administradores delegados. Alterações de configuração feitas por administradores delegados também são rastreadas. • O número de registros excluídos por um usuário da Lixeira pessoal e da Lixeira da organização

Configuração	Alterações rastreadas
	• Alterações em configurações do SAML (Security Assertion Markup Language) • Altera para certificados do Salesforce • Ativando ou desativando provedores de identidade • Alterações em credenciais nomeadas • Alterações aos provedores de serviço • Alterações na configuração da Criptografia de plataforma.
Gerenciamento de dados	• Uso da exclusão em massa, inclusive quando uma exclusão em massa exceder o limite da Lixeira do usuário de 5000 registros excluídos. Os registros em excesso mais antigos serão removidos permanentemente da Lixeira dentro de duas horas a partir da hora da transação de exclusão em massa. • Solicitações de exportação de dados • Uso do Assistente de importação de membros de campanha • Uso da transferência em massa • Alterações em instantâneos de relatórios, incluindo definição, exclusão ou alteração do relatório de origem ou do objeto de destino em um instantâneo de relatórios • Uso do Assistente de importação
Desenvolvimento	• Alterações em classes e acionadores do Apex • Alterações em páginas do Visualforce, componentes personalizados ou recursos estáticos • Alterações em páginas do Lightning • Alterações em modelos de link de ação • Altera para configurações personalizadas • Alterações em tipos e registros de metadados personalizados • Altera para definições de acesso remotos • Altera para configurações do Force.com Sites
Várias configurações	• Criação de uma notificação de métrica de uso da API • Alterações de territórios • Alterações nas configurações de automação do processo • Alterações em processos de aprovação • Criação e exclusão de ações do fluxo de trabalho • Alterações em arquivos do Fluxo de trabalho visual • Pacotes do Force.com AppExchange que você instalou ou desinstalou
Usando o aplicativo	• Alterações de configurações de vendas da equipe de oportunidades e da equipe de contas • Ativação dos serviços do Google Apps • Alterações em configurações móveis, incluindo conjuntos de dados, modos de exibição móveis e campos excluídos • Um usuário com a permissão “Gerenciar usuários externos” efetuando login no portal do parceiro como usuário parceiro

Configuração	Alterações rastreadas
	• Um usuário com a permissão "Editar usuários de autoatendimento" que estiver fazendo login no Portal de clientes do Salesforce como usuário do Portal de clientes • Ativando ou desativando uma conta do portal do parceiro • Desabilitando uma conta do Portal de clientes do Salesforce • Ativar ou desativar um Portal de clientes do Salesforce e criar vários Portais de clientes • Criando e alterando processos de direitos e modelos de direitos • Ativar ou desativar o autorregistro para um portal de clientes do Salesforce • Ativando ou desativando usuários do Portal de clientes ou do portal do parceiro

Rastrear histórico de campos

Você pode selecionar determinados campos para rastrear e exibir o histórico do campo na lista relacionada de Histórico de um objeto. Os dados históricos de campos são retidos por até 18 meses. Você pode rastrear o histórico do campo de objetos personalizados e o histórico dos seguintes objetos padrão.

- Contas
- Patrimônios
- Casos
- Contatos
- Habilitações
- Contratos de serviço
- Itens de linha do contrato
- Contratos
- Leads
- Oportunidades
- Artigos
- Soluções
- Produtos

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponíveis em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Objetos padrão não estão disponíveis em **Database.com**

A modificação de qualquer um desses campos adiciona uma entrada à lista relacionada Histórico. Todas as entradas incluem a data, o horário, a natureza da alteração e quem a fez. Nem todos os tipos de campo estão disponíveis para geração de relatórios de tendência histórica. Certas alterações, como escalações de casos, sempre são rastreadas.

Nota: O histórico do campo que aumenta acima dos limites atuais irá requerer a aquisição do complemento Trilha de auditoria de campo, após a versão Spring '15. Quando a inscrição do complemento estiver ativada, o armazenamento do histórico de campos será alterado para refletir a política de retenção associada à oferta. Se sua organização tiver sido criada antes de junho de 2011 e seus limites de histórico de campos permanecerem estáticos, o Salesforce se comprometerá em reter seu histórico de campos sem um limite. Se sua organização tiver sido criada após junho de 2011 e você optar por não adquirir o complemento, o histórico de campos será retido por no máximo 18 meses.

Considerações

- As alterações em campos com mais de 255 caracteres são rastreadas conforme são editadas, e os valores antigos e novos não são registrados.
- Os valores de campos rastreados não são traduzidos automaticamente; eles são exibidos no idioma em que foram criados. Por exemplo, se um campo for alterado de `Green` para `Verde`, `Verde` será exibido, independentemente do idioma do usuário, a não ser que o valor do campo tenha sido traduzido para outros idiomas pelo workbench de tradução. Isso também se aplica a valores de tipos de registro e de listas de opções.
- As alterações em rótulos de campos personalizados que foram traduzidos com o workbench de tradução aparecem na localidade do usuário que exibe a lista relacionada Histórico. Por exemplo, se o rótulo de um campo personalizado for `Red` e for traduzido para o espanhol como `Rojo`, um usuário com a configuração de idioma em espanhol verá o rótulo do campo personalizado como `Rojo`. Caso contrário, o usuário verá o rótulo do campo personalizado como `Red`.
- As alterações em campos de data, campos de número e campos padrão aparecem na localidade do usuário que está exibindo a lista relacionada Histórico. Por exemplo, uma alteração de data para `5 de agosto de 2012` aparece como `8/5/2012` para um usuário do inglês (Estados Unidos) e como `5/8/2012` para um usuário do inglês (Reino Unido).
- Se um acionador causar uma alteração em um objeto que o usuário atual não tem permissão para editar, a alteração não será rastreada, pois o histórico de campo respeita as permissões do usuário atual.

CONSULTE TAMBÉM:

Rastrear o histórico de campos de objetos padrão

Rastrear o histórico de campos de objetos personalizados

Trilha de auditoria de campo

Desativar o rastreamento do histórico do campo

Rastrear o histórico de campos de objetos padrão

Se você usa contas comerciais e contas pessoais, verifique as seguintes informações antes de ativar o rastreamento do histórico do campo de conta:

- O rastreamento do histórico para contas afeta as contas comerciais e as contas pessoais.
- A ativação do rastreamento de histórico de campo em contas pessoais não ativa o rastreamento de campo em contatos pessoais.

Para configurar o rastreamento de histórico de campo:

1. Nas configurações de gerenciamento de objetos para o objeto cujo histórico de campos você deseja rastrear, acesse a área de campos.
2. Clique em **Definir rastreamento do histórico**.

   Dica: Ao ativar o rastreamento de um objeto, personalize os layouts de página para incluir a lista relacionada ao histórico do objeto.

3. Para contas, contatos, leads e oportunidades, marque a caixa de seleção `Ativar histórico da conta`, `Ativar histórico do contato`, `Ativar histórico do lead` ou `Ativar histórico da oportunidade`.
4. Selecione os campos que deseja rastrear.

   Você pode selecionar uma combinação de até 20 campos padrão e personalizado por objeto. Esse limite inclui campos em contas pessoais e contas comerciais.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Objetos padrão não estão disponíveis em **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar os campos que serão rastreados:

- "Personalizar aplicativo"

Certas alterações, como escalações de casos, sempre são rastreadas.

Você não pode rastrear os seguintes campos:

- Fórmula, resumo de totalização ou campos de numeração automática
- `Criado por` e `Última modificação feita por`
- Campo `Receita esperada` em oportunidades
- Campos `Título da solução mestre` ou `Detalhes da solução mestre` em soluções. Esses campos são exibidos apenas para soluções traduzidas em organizações com soluções multilíngues ativadas.

5. Clique em **Salvar**.

   O Salesforce rastreia o histórico dessa data e hora em diante. As alterações feitas antes dessa data e hora não são incluídas.

CONSULTE TAMBÉM:

Rastrear histórico de campos

Rastrear o histórico de campos de objetos personalizados

1. Nas configurações de gerenciamento do objeto personalizado, clique em **Editar**.
2. Marque a caixa de seleção `Rastrear histórico de campos`.

   Dica: Ao ativar o rastreamento de um objeto, personalize os layouts de página para incluir a lista relacionada ao histórico do objeto.

3. Salve suas alterações.
4. Clique em `Definir rastreamento do histórico` na seção Campos e relacionamentos personalizados.

   Esta seção permite a você definir um histórico de um objeto personalizado para campos padrão e personalizados.

5. Selecione os campos que deseja rastrear.

   Você pode selecionar até 20 campos padrão e personalizados por objeto. Você não pode rastrear:

   - Fórmula, resumo de totalização ou campos de numeração automática
   - `Criado por` e `Última modificação feita por`

6. Clique em **Salvar**.

   O Salesforce rastreia o histórico dessa data e hora em diante. As alterações feitas antes dessa data e hora não são incluídas.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Objetos padrão não estão disponíveis em **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar os campos que serão rastreados:

- "Personalizar aplicativo"

CONSULTE TAMBÉM:

Rastrear histórico de campos

Desativar o rastreamento do histórico do campo

Nota: Não será possível desativar o rastreamento de histórico de campo de um objeto se o Apex fizer referência a um de seus campos no objeto referenciado no Apex.

1. Nas configurações de gerenciamento de objetos para o objeto cujo histórico de campos você deseja parar de rastrear, acesse Campos.
2. Clique em `Definir rastreamento do histórico`.
3. Desmarque a caixa de seleção **Ativar histórico** referente ao objeto com o qual está trabalhando – por exemplo, a caixa de seleção **Ativar histórico da conta**, **Ativar histórico do contato**, **Ativar histórico do lead** ou **Ativar histórico da oportunidade**.

   A lista relacionada Histórico será removida automaticamente dos layouts de página do objeto associado.

   Se você desativar o rastreamento do histórico de campos em um objeto padrão, ainda poderá gerar relatórios sobre os dados do histórico até a data e hora de desativação do rastreamento. Se você desativar o rastreamento do histórico de campos em um objeto personalizado, não poderá gerar relatórios sobre o histórico de campos desse objeto.
4. Salve suas alterações.

CONSULTE TAMBÉM:

Rastrear histórico de campos

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Objetos padrão não estão disponíveis em **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar os campos que serão rastreados:
- "Personalizar aplicativo"

Trilha de auditoria de campo

A trilha de auditoria de campo permite definir uma política para reter dados históricos de campo arquivados por até dez anos, independentemente do rastreamento de histórico de campo. Esse recurso ajuda a cumprir as normas do setor relacionadas à capacidade de auditoria e à retenção de dados.

Use a API de metadados do Salesforce para definir uma política de retenção para o histórico de campo. Em seguida, use API REST, API SOAP e API de conjunto de ferramentas para trabalhar com os dados arquivados. Para obter informações sobre como habilitar a trilha de auditoria de campo, entre em contato com o representante da Salesforce.

O histórico de campo é copiado da lista relacionada Histórico para o objeto `FieldHistoryArchive` e excluída da lista. Você define um objeto `HistoryRetentionPolicy` para suas listas relacionadas de histórico, como Histórico da conta, a fim de especificar as políticas de retenção da trilha de auditoria de campo para os objetos que deseja arquivar. Em seguida, você pode implantar o objeto usando a API de metadados (Workbench ou Force Migration Tool). Em organizações de produção com a trilha de auditoria de campo ativada, os dados são arquivados após 18 meses por padrão. Em organizações de sandbox, o padrão é um mês. É possível atualizar as políticas de retenção com a frequência que você desejar.

É possível definir políticas de trilha de auditoria de campo para os seguintes objetos.

- Contas
- Casos
- Contatos
- Leads

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para especificar uma política de retenção de histórico:
- "Reter histórico de campo"

- Oportunidades
- Objetos personalizados que possuem rastreamento de histórico de campo ativado

É possível incluir políticas de retenção de histórico de campo em pacotes gerenciados ou não gerenciados.

Os seguintes campos não podem ser rastreados.

- Fórmula, resumo de totalização ou campos de numeração automática
- Criado por e Última modificação feita por
- Campo Receita esperada em oportunidades
- Campos Título da solução mestre ou Detalhes da solução mestre em soluções
- Campos de texto longo
- Campos de seleção múltipla

Depois que você definir e implantar uma política de trilha de auditoria de campo, os dados de produção são migrados de listas de histórico relacionadas, como Histórico da conta, para o objeto `FieldHistoryArchive`. A primeira cópia grava o histórico de campo definido pela política no armazenamento de arquivo e, às vezes, demora. As cópias posteriores transferem apenas as mudanças desde a última cópia, sendo muito mais rápidas. Um conjunto associado de SOQL está disponível para consultar os dados arquivados.

Nota: Por algum tempo após o lançamento inicial de GA, é possível que os dados não sejam excluídos automaticamente da lista relacionada Histórico e residam ao mesmo tempo no objeto `FieldHistoryArchive` e na lista relacionada Histórico. A Salesforce reserva-se o direito de excluir dados arquivados da lista relacionada Histórico de acordo com a política definida pelo cliente em versões futuras.

Nota: Se sua organização tiver a trilha de auditoria de campo ativada, os dados arquivados anteriormente não serão criptografados se você ativar a criptografia de plataforma posteriormente. Por exemplo, sua organização usa a trilha de auditoria de campo para definir uma política de retenção de histórico de dados de um campo de conta, como o campo de número de telefone. Depois de ativar a criptografia de plataforma, você ativa a criptografia nesse campo, e os dados de número de telefone na conta são criptografados. Os novos registros de número de telefone são criptografados ao serem criados, e as atualizações anteriores no campo de número de telefone armazenadas na lista relacionada Histórico da conta também são criptografadas. No entanto, os dados históricos de número de telefone já arquivados no objeto `FieldHistoryArchive` continuam a ser armazenados sem criptografia. Se a sua organização precisar criptografar dados arquivados anteriormente, entre em contato com a Salesforce. Nós criptografaremos e rearquivaremos os dados históricos arquivados do campo e depois excluiremos o arquivo não criptografado.

CONSULTE TAMBÉM:

Guia do desenvolvedor da API SOAP: FieldHistoryArchive

Guia do desenvolvedor da API de Metadados: HistoryRetentionPolicy

Guia do ISVforce: Visão geral dos pacotes

Referência SOQL e SOSL do Force.com: SOQL com Dados arquivados

Exemplos

Definição de uma política de retenção de dados para o histórico de campos

Este exemplo demonstra como definir uma política de retenção de dados históricos de campo usando a API de metadados. Você só terá que editar os metadados se quiser substituir os valores da política padrão (18 meses de armazenamento de produção e 0 anos de armazenamento em arquivo). A configuração da política de retenção de dados envolve a criação e implantação de um pacote de metadados. O pacote é formado por um arquivo `.zip` que contém uma pasta `objects` com o XML que define a política de retenção de cada objeto e um manifesto do projeto, que lista os objetos e a versão da API a ser utilizada.

Nota: A primeira cópia grava todo o histórico de campos definido pela sua política para arquivar o armazenamento. Isso pode demorar. As cópias posteriores transferem apenas as alterações desde a última cópia, sendo muito mais rápidas.

1. Defina uma política de retenção de dados para cada objeto. A política especifica o número de meses em que você deseja manter histórico de campo no Salesforce, e o número de anos em que deseja reter o histórico de campo no arquivo. O arquivo de amostra a seguir define uma política de arquivar o objeto após seis meses e manter os arquivos por cinco anos.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<CustomObject xmlns="http://soap.sforce.com/2006/04/metadata">
   <historyRetentionPolicy>
       <archiveAfterMonths>6</archiveAfterMonths>
       <archiveRetentionYears>5</archiveRetentionYears>
       <description>My field history retention</description>
   </historyRetentionPolicy>
   <fields>
       <fullName>AccountSource</fullName>
...
</CustomObject>
```

   O nome do arquivo determina o objeto ao qual a política se aplica. Por exemplo, para aplicar a política acima ao objeto Conta, salve o arquivo como `Account.object`. No caso de objetos personalizados existentes, funciona da mesma maneira, com o nome de arquivo baseado no objeto. Por exemplo: `myObject__c.object`.

2. Crie o manifesto do projeto, que é um arquivo XML chamado `package.xml`. O arquivo de amostra a seguir contém vários objetos para os quais a política de retenção de dados deve ser aplicada. Com esse arquivo de manifesto, espera-se que a pasta de objetos contenha cinco arquivos: `Account.object`, `Case.object` e assim por diante.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<Package xmlns="http://soap.sforce.com/2006/04/metadata">
    <types>
        <members>Account</members>
        <members>Case</members>
        <members>Contact</members>
        <members>Lead</members>
        <members>Opportunity</members>
    </types>
    <version>32.0</version>
</Package>
```

3. Crie o arquivo `.zip` e use a função `deploy()` para implantar as alterações no ambiente de produção. Para obter mais informações, consulte o Guia da API de metadados.

   Nota: Este piloto não permite implantação de ambientes sandbox para ambientes de produção.

Pronto! A política de retenção de histórico de campo passará a valer de acordo com os períodos que você definir.

Criação de um objeto personalizado e uma política de retenção de histórico de campo ao mesmo tempo

É possível usar a API de metadados para criar um objeto personalizado e definir uma política de retenção ao mesmo tempo. É necessário especificar os campos mínimos necessários ao criar um objeto personalizado. Aqui está um XML de amostra que cria um objeto e define uma política de retenção de histórico de campo:

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<CustomObject xmlns="http://soap.sforce.com/2006/04/metadata">
```

```
    <deploymentStatus>Deployed</deploymentStatus>
    <enableHistory>true</enableHistory>
    <description>just a test object with one field for eclipse ide testing</description>
    <historyRetentionPolicy>
        <archiveAfterMonths>3</archiveAfterMonths>
        <archiveRetentionYears>10</archiveRetentionYears>
        <gracePeriodDays>1</gracePeriodDays>
        <description>Transaction Line History</description>
    </historyRetentionPolicy>
    <fields>
        <fullName>Comments__c</fullName>
        <description>add your comments about this object here</description>
       <inlineHelpText>This field contains comments made about this object</inlineHelpText>

        <label>Comments</label>
        <length>32000</length>
        <trackHistory>true</trackHistory>
        <type>LongTextArea</type>
        <visibleLines>30</visibleLines>
    </fields>
    <label>MyFirstObject</label>
    <nameField>
        <label>MyFirstObject Name</label>
        <type>Text</type>
    </nameField>
    <pluralLabel>MyFirstObjects</pluralLabel>
    <sharingModel>ReadWrite</sharingModel>
</CustomObject>
```

Defina `trackHistory` como `true` nos campos que você deseja rastrear e `false` nos demais campos.

Consulta a dados arquivados

É possível recuperar dados arquivados por meio de consultas SOQL no objeto `FieldHistoryArchive`. É possível filtrar os campos `FieldHistoryType`, `ParentId` e `CreatedDate`, desde que os especifique nessa ordem. Por exemplo:

```
SELECT ParentId, FieldHistoryType, Field, Id, NewValue, OldValue FROM FieldHistoryArchive
 WHERE FieldHistoryType = 'Account' AND ParentId='906F000000
```

CONSULTE TAMBÉM:

Guia do desenvolvedor da API de Metadados: deploy()

Guia do desenvolvedor da API de Metadados: CustomObject

Referência SOQL e SOSL do Force.com: SOQL com Dados arquivados

Monitorar registros de depuração

Quando tiver configurado seus sinalizadores de rastreamento, monitore o registro de usuários, classes do Apex e acionadores do Apex no Console do desenvolvedor ou em Configuração.

Você pode manter e gerenciar os registros de depuração para usuários específicos, inclusive você mesmo, e para classes e acionadores.

Para exibir registros de depuração salvos, em Configuração, insira *Registros de depuração* na caixa Busca rápida e selecione **Registros de depuração**. Quando tiver começado a reter registros de depuração, poderá exibir, fazer download ou excluir registros dessa página.

CONSULTE TAMBÉM:

- Configurar registro de depuração
- Exibindo registros de depuração

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível nas edições **Enterprise**, **Developer**, **Performance**, **Unlimited** e **Database.com**

A interface de usuário do Salesforce e os serviços de email não estão disponíveis em **Database.com**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir, reter e excluir registros de depuração:
- "Gerenciar usuários"

Configurar registro de depuração

Para ativar registro de depuração para usuários, as classes do Apex e os acionadores do Apex configuram sinalizadores de rastreamento e níveis de depuração no Console do desenvolvedor ou em Configuração.

Você pode manter e gerenciar os registros de depuração para usuários específicos, inclusive você mesmo, e para classes e acionadores.

Os limites para os logs de depuração estão relacionados a seguir.

- Cada log de depuração deve ter 2 MB ou menos. Os registros de depuração maiores que 2 MB são reduzidos removendo linhas de registro antigas, como as linhas de registro de declarações anteriores do `System.debug`. As linhas de registro podem ser removidas de qualquer lugar, e não apenas do início do registro de depuração.
- Cada organização pode conter até 50 MB de logs de depuração. Quando a sua organização tiver atingido 50 MB de logs de depuração, os logs mais antigos começam a ser substituídos.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com** Editions

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir, reter e excluir registros de depuração:
- "Gerenciar usuários"

Configurar sinalizadores de rastreamentos no Console do desenvolvedor

Para configurar sinalizadores de rastreamento e níveis de depuração a partir do Console do desenvolvedor, clique em **Depurar** > **Alterar níveis de registro**. Em seguida, conclua estas ações.

- Para criar um sinalizador de rastreamento, clique em **Adicionar**.
- Para editar a duração de um sinalizador de rastreamento existente, clique duas vezes em seu horário de início ou de término.
- Para alterar o nível de depuração de um sinalizador de rastreamento, clique em **Adicionar/Alterar** na coluna Ação de Nível de depuração. É possível editar, então, os níveis de depuração existentes, criar um nível de depuração e atribuir um nível de depuração a seu sinalizador de rastreamento.

Configurar sinalizadores de rastreamentos em Configuração

Para configurar sinalizadores de rastreamento e níveis de depuração em Configuração, conclua estas ações.

1. Navegue até a página Configuração apropriada.
   - Para sinalizadores de rastreamento e níveis de depuração baseados em usuário, insira *Registros de depuração* na caixa Busca rápida e selecione **Registros de depuração**.
   - Para sinalizadores de rastreamento e níveis de depuração baseados em classe, insira *Classes do Apex* na caixa Busca rápida, clique em **Classes do Apex**, clique no nome de uma classe e clique em **Sinalizadores de rastreamento**.
   - Para sinalizadores de rastreamento e níveis de depuração baseados em acionador, insira *Acionadores do Apex* na caixa Busca rápida, clique em **Acionadores do Apex**, clique no nome de um acionador e clique em **Sinalizadores de rastreamento**.
2. Na página Configuração, conclua estas ações.
   - Para adicionar um sinalizador de rastreamento, clique em **Novo**.
   - Para alterar um sinalizador de rastreamento existente, clique em uma opção na coluna Ação.
     - Para excluir um sinalizador de rastreamento, clique em **Remover**.
     - Para modificar um sinalizador de rastreamento, clique em **Editar**.
     - Para modificar o nível de depuração de um sinalizador de rastreamento, clique em **Filtros**.
     - Para criar um nível de depuração, clique em **Editar**, clique no ícone de lupa ao lado do campo Nível de depuração e clique em **Novo**.

CONSULTE TAMBÉM:

Monitorar registros de depuração

Exibindo registros de depuração

PERMISSÕES DO USUÁRIO	
Para usar o console do desenvolvedor:	"Exibir todos os dados"
Para executar anônimo no Apex:	"Apex do autor"
Para usar a pesquisa de código e executar SOQL ou SOSL na guia de consulta:	"API ativada"
Para salvar as alterações às classes de Apex e acionadores:	"Apex do autor"
Para salvar as alterações nas páginas do Visualforce e componentes:	"Personalizar aplicativo"
Para salvar as alterações nos recursos do Lightning:	"Personalizar aplicativo"

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com** Editions

Para exibir os detalhes de um registro de depuração, em Configuração, clique em *Registros de depuração* na caixa Busca rápida, selecione **Registros de depuração** e clique em **Exibir** ao lado do registro de depuração que deseja examinar. Clicar em **Download** para fazer o download do registro como um arquivo XML.

O registro de depuração contém informações sobre a transação como, por exemplo, se foi bem-sucedido, o tamanho do registro (em bytes), quanto tempo a transação utilizou em milissegundos, etc. O próprio registro contém informações adicionais sobre a transação, dependendo dos filtros definidos para o usuário.

CONSULTE TAMBÉM:

Monitorar registros de depuração

Monitorando trabalhos agendados

A página Todos os trabalhos agendados lista todos os instantâneos de relatórios, trabalhos do Apex em lote agendados e painéis agendados para atualização.

Para exibir essa página, em Configuração, insira *Trabalhos agendados* na caixa Busca rápida e selecione **Trabalhos agendados**. Dependendo das suas permissões, é possível executar algumas ou todas as ações a seguir.

- Clicar em **Excluir** para excluir de forma permanente todas as ocorrências de um trabalho agendado.
- Exibir os detalhes do trabalho agendado, como:
  - O nome do trabalho agendado
  - O nome do usuário que enviou o trabalho agendado
  - A data e a hora nas quais o trabalho agendado foi originalmente enviado
  - A data e a hora nas quais o trabalho agendado foi iniciado
  - As próximas data e hora nas quais o trabalho agendado será executado
  - O tipo de trabalho agendado

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Instantâneos de relatórios e painéis não estão disponíveis no **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para monitorar trabalhos agendados:
- "Exibir configuração"

Monitorando trabalhos em segundo plano

Você poderá monitorar os trabalhos em segundo plano se a sua organização possuir o recálculo de compartilhamento em paralelo ativado. O recálculo de compartilhamento em paralelo ajuda as organizações grandes a acelerar o recálculo de compartilhamento de cada objeto. No Winter '14, o recálculo paralelo está automaticamente disponível em novas organizações. Organizações existentes podem entrar em contato com a Salesforce para determinar se esse recurso é adequado para elas.

Para exibir qualquer trabalho em segundo plano, em Configuração, insira *Trabalhos em segundo plano* na caixa Busca rápida e selecione **Trabalhos em segundo plano**.

A página Todos os trabalhos em segundo plano mostra os detalhes dos trabalhos em segundo plano, incluindo uma porcentagem estimada do progresso do recálculo. A coluna **Tipo de trabalho** mostra o trabalho em execução em segundo plano, como Atualização de padrões de toda a organização. A coluna **Subtipo de trabalho** mostra o objeto afetado, como Conta ou Oportunidade.

Nota: Você só pode monitorar os trabalhos em segundo plano nessa página. Entre em contato com o Salesforce para anular um trabalho em segundo plano.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para monitorar trabalhos em segundo plano:
- "Exibir configuração"

CONSULTE TAMBÉM:

Recalcular regras de compartilhamento

Recálculo paralelo assíncrono das regras de compartilhamento

Configurar os aplicativos do Salesforce Mobile

Salesforce1

Considerações sobre a configuração do aplicativo Salesforce1 móvel

Há muitas opções para personalizar o aplicativo Salesforce1 móvel e transformá-lo em uma ferramenta portátil eficiente para seus usuários.

Todas as opções de personalização do Salesforce1 estão disponíveis no menu Configuração, que é acessado a partir do canto superior direito de qualquer página do Salesforce. Para a sua conveniência, você pode acessar muitas páginas de configurações do Salesforce1 mais rapidamente a partir da página de configuração Início rápido do Salesforce1. No Salesforce Classic, em Configuração, clique em **Início rápido do Salesforce1**. No Lightning Experience, em Configuração, insira *Início rápido do Salesforce1* na caixa Busca rápida e selecione **Início rápido do Salesforce1**.

Nota: Recomenda-se o uso do Google Chrome para a página de configuração Início rápido do Salesforce1. O Microsoft Internet Explorer 9 ou posterior e o Mozilla Firefox também são compatíveis.

EDIÇÕES

Disponíveis no Lightning Experience em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Disponíveis no Salesforce Classic em: **Todas** as edições, exceto Database.com

Aqui estão as opções de personalização do Salesforce1 que você pode considerar para sua organização.

- Realizar uma configuração básica usando o Assistente do Salesforce1. Na página Início rápido do Salesforce1, clique em **Abrir assistente de início rápido**.

- Definir os usuários que podem acessar o Salesforce1.
  - Para os aplicativos que podem ser baixados, na página Início rápido do Salesforce1, clique em **Controles de segurança do aplicativo**.
  - Para o aplicativo de navegador móvel, na página Início rápido do Salesforce1, clique em **Opção de navegador móvel**.
- Personalizar a exibição dos dados no Salesforce1. A menos que especificado de outra forma, é possível acessar essas personalizações nas configurações de gerenciamento do objeto cujos dados você deseja personalizar.
  - Otimize os layouts de página para que sejam exibidos corretamente em dispositivos móveis. Você pode modificar os layouts de página existentes ou criar novos layouts adequados para dispositivos móveis. Nas configurações de gerenciamento do objeto apropriado, acesse Layouts de página.
  - Adicione pesquisas expandidas, componentes (inclusive o componente Twitter) ou páginas do Visualforce à seção Cartões móveis de um layout de página para exibi-las como cartões móveis no Salesforce1. Nas configurações de gerenciamento do objeto apropriado, acesse Layouts de página.
  - Certifique-se de que as páginas do Visualforce sejam habilitadas para uso no Salesforce1, para que sejam exibidas no aplicativo. Em Configuração, insira *Páginas do Visualforce* na caixa Busca rápida e selecione **Páginas do Visualforce**. Clique em **Editar** ao lado do nome de uma página e selecione Disponível para os aplicativos móveis do Salesforce.
  - Defina quais campos aparecerão em uma área de realce de registro de objeto e nos cartões de visualização de lista relacionada criando layouts compactos personalizados. Nas configurações de gerenciamento do objeto apropriado, acesse Layouts compactos.
  - Certifique-se de que os layouts de pesquisa existentes preencham os resultados de pesquisa do Salesforce1 com os campos desejados. Nas configurações de gerenciamento do objeto apropriado, acesse Layouts de pesquisa.
- Facilite o trabalho em campo e torne-o mais eficiente criando ações sob medida para suas atividades de negócios e casos de uso específicos.
  - Ative ações no editor para a sua organização. Em Configuração, insira *Configurações do Chatter* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações do Chatter**. Marque a caixa de seleção Ativar ações no editor. (Essa opção pressupõe que sua organização tenha o Chatter ativado e que você queira que as ações criadas sejam exibidas no editor do Chatter. Se a sua organização não tiver ativado o Chatter, é possível usar ações, mas elas só aparecerão no Salesforce1, e não no site do Salesforce completo.

    Nota: Se as ações no editor não estiverem ativadas, somente ações padrão do Chatter (Publicar, Arquivar, Vincular, Pesquisar e Thanks) serão exibidas no editor do Chatter no site completo do Salesforce. Quando o Chatter está ativado, mas as ações no editor não, ações padrão e não padrão do Chatter aparecem na barra de ações do Salesforce1 e em aplicativos de terceiros que usam listas de ações. As ações não padrão englobam criar, ativar, registrar uma chamada, ações personalizadas e ações inteligentes móveis.

  - Crie ações globais que permitem aos usuários adicionar novos registros de objetos sem relacionamento automático com outros registros. Em Configuração, insira Ações globais na caixa Busca rápida e selecione **Ações globais**. Para personalizar os campos usados por ações globais, clique em **Layout** na página Ações Globais.

    Em seguida, adicione as novas ações à seção Ações do Salesforce1 e do Lightning Experience no layout global de editor para que elas apareçam no Salesforce1. Em Configuração, insira Layouts do editor na caixa Busca rápida e selecione **Layouts do editor**.

  - Crie ações específicas para objetos que permitem aos membros adicionar novos registros ou atualizar dados nos registros existentes. Nas configurações de gerenciamento do objeto ao qual deseja adicionar uma ação, acesse Botões, links e ações. Para personalizar os campos usados pela ação de um objeto específico, clique em **Layout** na página Botões, Links e Ações.

    Em seguida, adicione as novas ações à seção Ações do Salesforce1 e do Lightning Experience no layout de página do objeto apropriado.

- Personalizar as opções disponíveis no menu de navegação do Salesforce1, bem como a ordem de exibição dos itens. Na página Início rápido do Salesforce1, clique em **Menu de navegação**.
- Ajudar a conscientizar os usuários do Salesforce1 sobre atividades importantes do Salesforce ativando as notificações por push e em aplicativo. Na página Início rápido do Salesforce1, clique em **Opções de notificação**.
- Integre aplicativos de terceiros ao menu de navegação do Salesforce1 adicionando guias de Página do Lightning às Páginas do Lightning implantadas na sua organização. Em Configuração, insira `Guias` na caixa `Busca rápida`, selecione **Guias** e clique em **Novo** na lista relacionada Guias da Página do Lightning.
- Personalizar o Salesforce1 para que ele reflita a identidade visual da sua empresa. Na página Início rápido do Salesforce1, clique em **Marca do Salesforce1**.
- Permitir que os aplicativos Salesforce1 para download automaticamente armazenem em cache os dados do Salesforce acessados com frequência, usando um armazenamento seguro e persistente, para que os usuários possam visualizar seus dados enquanto seus dispositivos estiverem offline. Essa opção é ativada por padrão. Na página Início rápido do Salesforce1, clique em **Cache offline**.

Também é conveniente consultar o *Guia do administrador do aplicativo Salesforce1 móvel*, que trata do uso das ferramentas declarativas do Salesforce1 na Configuração para preparar a sua organização para a experiência móvel do Salesforce1.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurar o aplicativo Salesforce1 móvel com o Assistente do Salesforce1

Configurar o aplicativo Salesforce1 móvel com o Assistente do Salesforce1

O assistente do Salesforce1 oferece um modo fácil de concluir as tarefas de configuração essenciais do Salesforce1. Depois que você configurar o Salesforce1 com esse assistente, seus representantes de vendas poderão usar o Salesforce1 para trabalhar a partir de seus dispositivos móveis.

Nota: Recomendamos o uso do Google Chrome para o assistente do Salesforce1 e a página Configuração do Salesforce1. O Microsoft Internet Explorer 9 ou posterior e o Mozilla Firefox também são compatíveis.

Se está usando o Lightning Experience:

1. Em Configuração, clique em **Abrir o Assistente** no título Configurar o Salesforce1 no carrossel de acesso rápido.

Se está usando o Salesforce Classic:

1. Em Configuração, clique em **Início rápido do Salesforce1**.
2. Na página Configuração do Salesforce1, clique em **Abrir assistente de início rápido**.

Nota: Embora o Assistente do Salesforce1 permita que você já comece a trabalhar com tarefas de configuração básica, ele não inclui todas as tarefas de configuração do Salesforce1. Por exemplo, embora seja possível reorganizar as ações rápidas globais por meio do assistente, a barra de ações e o menu de ação do Salesforce1 podem incluir outros tipos de ações, como ações rápidas de objetos específicos e ações padrão do Chatter, dependendo do contexto.

EDIÇÕES

Disponíveis no Lightning Experience em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Disponíveis no Salesforce Classic em: **Todas** as edições, exceto Database.com

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para usar o assistente do Salesforce1:

- "Personalizar aplicativo"

Depois que você concluir o assistente, será direcionado à página de configuração Início rápido do Salesforce1, que oferece acesso rápido às páginas de configuração e à documentação do Salesforce1. Para configurações que são definidas em uma única página, a página

Início rápido inclui links diretos para essas páginas. Nos casos em que as configurações estão disponíveis em diversas páginas em Configuração, oferecemos links para a documentação relevante.

CONSULTE TAMBÉM:

Considerações sobre a configuração do aplicativo Salesforce1 móvel

Controlar o acesso ao aplicativo móvel Salesforce1

É possível controlar o acesso da sua organização aos aplicativos Salesforce1 para download e ao aplicativo para navegador móvel Salesforce1.

Com base na configuração da sua organização, você poderá:

- Ativar ou desativar acesso ao Aplicativo de navegador móvel Salesforce1. Em Configuração, insira *Configurações do Salesforce1* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações do Salesforce1**. Consulte Habilite o aplicativo de navegador móvel Salesforce1
- Controle quem pode acessar os aplicativos Salesforce1 para download e configure outras políticas de segurança. Em Configuração, insira *Aplicativos conectados* na caixa Busca rápida e selecione a opção de gerenciamento de aplicativos conectados. Consulte Políticas de segurança e acesso de usuário dos aplicativos Salesforce1 para download.

EDIÇÕES

Disponíveis no Lightning Experience em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Disponíveis no Salesforce Classic em: **Todas** as edições, exceto Database.com

Políticas de segurança e acesso de usuário dos aplicativos Salesforce1 para download

Os aplicativos para download do Salesforce1 são aplicativos conectados. Como resultado, você pode controlar os usuários que têm acesso aos aplicativos, bem como outras políticas de segurança. Por padrão, todos os usuários em sua organização podem efetuar login nos aplicativos para download do Salesforce1.

Você pode controlar as políticas de segurança e acesso para cada um dos aplicativos Salesforce1 para download usando componentes de configuração instalados a partir do pacote de aplicativos conectados gerenciados do Salesforce1. Tais componentes precisam ser instalados no Salesforce:

- Salesforce1 para Android
- Salesforce1 para iOS

Esses componentes são instalados automaticamente quando um dos seus usuários instala um aplicativo Salesforce1 para download em um dispositivo móvel a partir da App Store ou Google Play e se autentica na sua organização efetuando login no aplicativo móvel.

Como alternativa, você pode instalar manualmente o pacote de aplicativos conectados ao Salesforce1 e aos aplicativos do Chatter para poder analisar e modificar as configurações padrão de segurança e acesso antes de implementar os aplicativos para download Salesforce1 para os usuários.

Quando os componentes dos aplicativos conectados do Salesforce1 são instalados, eles são adicionados à página Aplicativos conectados. (Em Configuração, insira *Aplicativos conectados* na caixa Busca rápida e selecione a opção de gerenciamento de aplicativos conectados.) Nela, você pode visualizar e editar as configurações de cada aplicativo, incluindo controlar o acesso de usuários com perfis, permissões e restrições de faixas de IP. Uma mensagem de erro é exibida se um usuário restrito tenta fazer login em um aplicativo para download Salesforce1.

Notificações push para os aplicativos para download Salesforce1 não são gerenciadas na página Aplicativos conectados. Para gerenciar essas configurações, em Configuração, insira *Notificações* na caixa Busca rápida e selecione **Notificações do Salesforce1**.

EDIÇÕES

Disponíveis no Lightning Experience em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Disponíveis no Salesforce Classic em: **Todas** as edições, exceto Database.com

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar suas configurações de aplicativo para download Salesforce1:

- "Personalizar aplicativo"

Para visualizar suas configurações de aplicativo para download Salesforce1:

- "Exibir configuração"

O acesso offline é ativado por padrão quando um dos aplicativos para download do Salesforce1 é instalado. Para gerenciar essas configurações, em Configuração, insira *Offline* na caixa Busca rápida e selecione **Salesforce1 offline**.

CONSULTE TAMBÉM:

Ativar notificações do aplicativo móvel Salesforce1

Habilite o aplicativo de navegador móvel Salesforce1

É possível controlar se os usuários podem acessar o aplicativo para navegador móvel Salesforce1 quando fazem login no Salesforce em um navegador móvel. Por padrão, o aplicativo de navegador móvel fica ligado para a sua organização.

Importante: Não é possível usar o site completo do Salesforce Classic em um navegador móvel. Embora seja possível desativar o aplicativo de navegador móvel do Salesforce1 na sua organização e usuários individuais possam desativar o aplicativo por conta própria, não recomendamos usar regularmente o site completo em um navegador móvel. Seus usuários podem encontrar problemas que o Suporte ao cliente da Salesforce não investigará.

Não é possível acessar o site completo do Lightning Experience a partir de qualquer navegador móvel.

1. Em Configuração, insira *Configurações do Salesforce1* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações do Salesforce1**.
2. Selecione Habilitar o aplicativo de navegador móvel Salesforce1 para permitir que todos os usuários da organização acessem o aplicativo. Desmarque esta opção para desativar o acesso ao aplicativo.
3. Clique em **Salvar**.

Quando esta opção é ativada, os usuários que efetuam login no Salesforce a partir de um navegador móvel compatível são automaticamente direcionados para a interface do Salesforce1. Efetuar login de um navegador móvel sem suporte carregará o site completo do Salesforce Classic mesmo quando essa opção estiver selecionada.

EDIÇÕES

Disponíveis no Lightning Experience em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Disponíveis no Salesforce Classic em: **Todas** as edições, exceto Database.com

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para visualizar suas configurações de aplicativo de navegador móvel Salesforce1:

- "Exibir configuração"

Para modificar as configurações de aplicativo de navegador móvel Salesforce1:

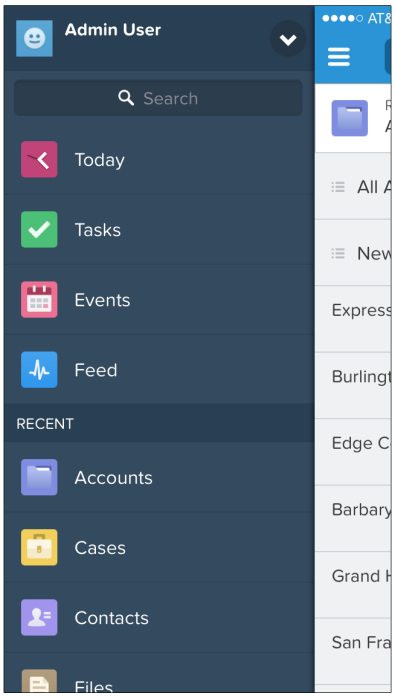
- "Personalizar aplicativo"

  "Modificar todos os dados"

Menu de navegação do aplicativo Salesforce1 móvel

Conheça os itens que podem aparecer no menu de navegação do Salesforce1. Você pode personalizar a maioria dos aspectos do menu de navegação para a sua organização.

O ícone de no cabeçalho do Salesforce1 abre o menu de navegação.



EDIÇÕES

Disponíveis no Lightning Experience em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Disponíveis no Salesforce Classic em: **Todas** as edições, exceto Database.com

Se o menu de navegação padrão não atender às necessidades de seus usuários, você poderá personalizá-lo facilmente. Em Configuração, insira *`Navegação do Salesforce1`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Navegação do Salesforce1**.

Dependendo das configurações da sua organização, o menu pode conter:

Item de menu	Descrição
Solicitações de aprovação	Exibe uma lista das aprovações pendentes do usuário. Os usuários podem tocar em um item de aprovação e aprová-lo ou rejeitá-lo pelo Salesforce1. Disponível no aplicativo Salesforce1 para download para iOS e no aplicativo para navegador móvel Salesforce1.
Aplicativos de tela	É exibido para organizações que ativaram o aplicativo de tela para aparecer no menu de navegação do Salesforce1.
Painéis	A disponibilidade depende da edição e das permissões do usuário. Se você não incluir esse item no menu, um item Painéis será adicionado automaticamente ao conjunto de Itens de pesquisa inteligente.
Compromissos	Lista eventos que são de propriedade do usuário, eventos que o usuário criou para ele, e para os quais o usuário ou seus grupos estão convidados.
Feed	É exibido para organizações que têm o Chatter ativado.
Guias de componentes do Lightning (Beta)	Apenas componentes personalizados do Lightning que têm uma guia de componentes do Lightning associada a eles podem aparecer no menu de navegação do Salesforce1.

Item de menu	Descrição
Páginas do Lightning	Páginas do aplicativo Salesforce1 personalizadas.
Grupos	É exibido para organizações que têm o Chatter ativado. Se você não incluir esse item no menu, um item Grupos será adicionado automaticamente ao conjunto de Itens de pesquisa inteligente.
Entrevistas de fluxo em pausa	Exibe uma lista das entrevistas de fluxo que o usuário pausou. Entrevista é a instância de um fluxo em execução. Os usuários podem tocar em uma entrevista e continuá-la ou excluí-la do Salesforce1. Disponível somente no aplicativo de navegador móvel do Salesforce1.
Pessoas	É exibido para organizações que têm o Chatter ativado. Se você não incluir esse item no menu, um item Pessoas será adicionado automaticamente ao conjunto de Itens de pesquisa inteligente.
Itens de pesquisa inteligente (Smart Search Items)	Adiciona objetos do Salesforce à seção Recente do menu. Esse item também adiciona um conjunto de objetos pesquisados recentemente à seção Recente e o item Mais para que os usuários possam acessar todos os objetos que eles têm permissão para usar e são suportados pelo Salesforce1. Se você não incluir esse item no menu de navegação, os usuários não poderão acessar nenhum objeto no Salesforce1. **Nota:** Se seus usuários ainda não tiverem um histórico de itens recentes, inicialmente eles verão um conjunto de objetos padrão na seção Recente. Pode levar até 15 dias para que os objetos com os quais os usuários trabalham regularmente no Salesforce1 e no site completo do Salesforce apareçam na seção Recente. Para fazer os objetos aparecerem em Recente mais rapidamente, os usuários podem fixá-los na tela de resultados de pesquisa no site completo.
Tarefas	Listas das tarefas abertas e fechadas de um usuário e tarefas que foram delegadas.
Today	Um aplicativo que ajuda os usuários a planejar e gerenciar seu dia, integrando os eventos de calendário móvel a tarefas, contas e contatos associados do Salesforce. O aplicativo também permite que os usuários participem instantaneamente de chamadas em conferência, façam anotações rápidas sobre eventos e muito mais. Disponível somente nos aplicativos para download do Salesforce1.
Guias da página do Visualforce	Somente as páginas do Visualforce com a caixa de seleção `Disponível para aplicativos móveis do Salesforce` selecionada serão exibidas no Salesforce1.

Aspectos a serem considerados

- Não é possível definir configurações de menu diferentes para diferentes tipos de usuário.
- Qualquer coisa que seja representada por uma guia no Salesforce — como objetos padrão e personalizados, páginas do Visualforce, feeds, pessoas ou grupos — fica visível para o usuário no menu do Salesforce1, com base nas configurações de perfil do usuário. Por exemplo, se um usuário for atribuído a um perfil que tem a guia Grupos configurada como Guia oculta, por exemplo, ele não verá o item de menu Grupos no Salesforce1, mesmo que o administrador o tenha incluído no menu.

- O menu de navegação em uma comunidade não é controlado pela página de configurações de menu de navegação. Em vez disso, as guias especificadas em guias e páginas nas configurações de administração da comunidade determinam o conteúdo do menu de navegação da comunidade.

CONSULTE TAMBÉM:

Personalize o menu de navegação do Salesforce1

Notas sobre o menu Navegação do Salesforce1

Ativar páginas do Visualforce para o aplicativo Salesforce1 móvel

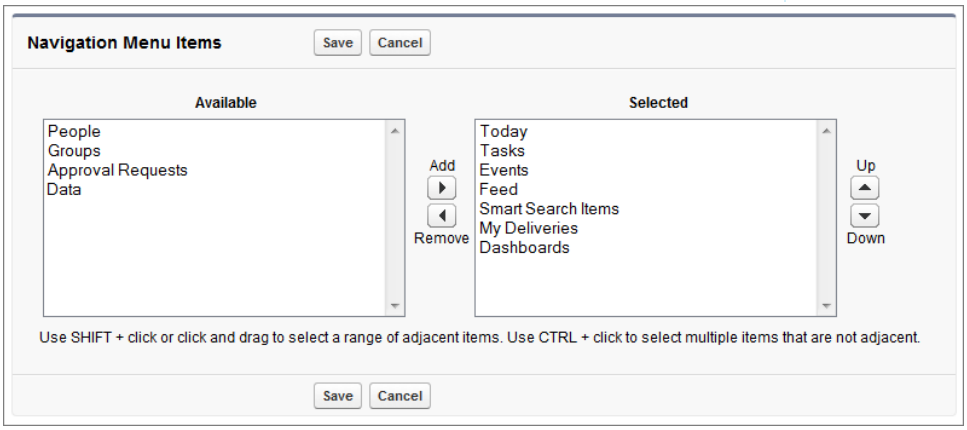
Personalize o menu de navegação do Salesforce1

Personalize a experiência móvel dos seus usuários do Salesforce selecionando itens de menu, aplicativos, páginas do Visualforce ou Páginas do Lightning para exibir no menu de navegação do Salesforce1.

Nota: Antes de incluir páginas do Visualforce, Páginas do Lightning ou componentes do Lightning no menu de navegação do Salesforce1, crie guias para eles. Em Configuração, insira *Guias* na caixa `Busca rápida` e selecione **Guias**.

Apresente o passo a passo: Personalize o menu de navegação do Salesforce1

1. Em Configuração, insira *Navegação do Salesforce1* na caixa `Busca rápida` e selecione **Navegação do Salesforce1**
2. Selecione os itens na lista disponível e clique em **Adicionar**.



3. Classifique os itens selecionando-os e clicando em **Para cima** ou **Para baixo**.

   A ordem escolhida para os itens da lista Selecionado será a ordem de exibição no menu de navegação.

EDIÇÕES

Disponíveis no Lightning Experience em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Disponíveis no Salesforce Classic em: **Todas** as edições, exceto Database.com

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para personalizar o menu de navegação do Salesforce1:

- "Personalizar aplicativo"

Nota: O primeiro item na lista Selecionado torna-se a página de apresentação do seu usuário no Salesforce1.

4. Clique em **Salvar**.

Após salvar, os itens do menu de navegação e sua ordem deverão ser refletidos no Salesforce1. Poderá ser necessário atualizar para ver as alterações.

Dica: Ao organizar os itens do menu, coloque no topo os itens que os usuários utilizarão mais. O elemento Itens de pesquisa inteligente pode ser expandido em um conjunto de oito ou mais itens de menu, podendo empurrar outros elementos para baixo do ponto de rolagem se for colocado próximo ao topo do menu. Qualquer coisa que você colocar abaixo do elemento Itens de pesquisa inteligente aparecerá na seção Aplicativos do menu de navegação.

CONSULTE TAMBÉM:

- Menu de navegação do aplicativo Salesforce1 móvel
- Notas sobre o menu Navegação do Salesforce1
- Ativar páginas do Visualforce para o aplicativo Salesforce1 móvel

Notas sobre o menu Navegação do Salesforce1

Alguns objetos são excluídos da seção Recentes no menu de navegação do Salesforce1, mesmo que você os tenha acessado recentemente.

- Tarefas e compromissos
- Pessoas, grupos e painéis, caso esses itens tenham sido adicionados diretamente ao menu de navegação
- Modos de exibição de lista, que são mostrados apenas nas páginas iniciais de objetos, não no menu de navegação
- Objetos indisponíveis no Salesforce1, incluindo objetos que não têm uma guia no site completo do Salesforce

EDIÇÕES

Disponíveis no Lightning Experience em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Disponíveis no Salesforce Classic em: **Todas** as edições, exceto Database.com

Sobre os itens de menu Painéis, Pessoas e Grupos

Se você não adiciona os itens de menu Pacientes, Pessoas ou Grupos na lista Selecionado do menu de navegação, eles são incluídos automaticamente no conjunto de objetos Itens de pesquisa inteligente e aparecem na seção Recente do menu no Salesforce1. Se você adiciona Painéis, Pessoas ou Grupos individualmente na lista Selecionado do menu de navegação, eles aparecem fora da seção Recente e seu local no menu Salesforce1 pode ser personalizado da mesma forma que Tarefas, Hoje e outros itens de menu individuais.

Fixe um objeto na seção Recente

Os usuários podem personalizar os objetos que aparecem na seção Recente do menu de navegação do Salesforce1. Ao pesquisar um objeto no site completo, eles podem passar o mouse sobre o nome do objeto e clicar em para fixá-lo no topo dos resultados de pesquisa. A ordem dos objetos fixados no site completo determina a ordem dos objetos que permanecem no topo da seção Recente

do menu de navegação. No entanto, a fixação de objetos dessa forma faz com que os resultados não fixados que ficaram na seção Recente fiquem no elemento **Mais**.

CONSULTE TAMBÉM:

- Menu de navegação do aplicativo Salesforce1 móvel
- Personalize o menu de navegação do Salesforce1

Notificações do aplicativo móvel Salesforce1

EDIÇÕES

Salesforce1 disponível em: **Todas** as edições, exceto Database.com

As notificações permitem que os usuários saibam quando certos eventos ocorrem no Salesforce. Por exemplo, as notificações permitem que os usuários saibam quando receberam solicitações de aprovação ou quando alguém os mencionou no Chatter.

Dois tipos de notificações podem ser exibidas para usuários do Salesforce1.

- *As notificações em aplicativo* mantêm os usuários informados sobre atividades relevantes enquanto estão usando o Salesforce1. Ao tocar no , o usuário pode ver as 20 notificações mais recentes recebidas nos últimos 90 dias.

  Se as comunidades do Salesforce estiverem ativadas em sua organização, os usuários verão notificações de todas as comunidades de que são membros. Para ajudar os usuários a identificar facilmente de qual comunidade uma notificação veio, o nome da comunidade seja listado depois do carimbo de data/hora.

- As *notificações de upgrade automático* são alertas que aparecem em um dispositivo móvel quando o usuário tiver instalado o aplicativo para download Salesforce1, mas não o está utilizando. Esses alertas podem ser constituídos de texto, ícones e sons, dependendo do tipo de dispositivo. Se um administrador ativa as notificações de upgrade automático para a sua organização, os usuários podem escolher, individualmente, se desejam receber essas notificações em seus dispositivos.

Nota: Algumas notificações incluem textos que os usuários digitam no Salesforce. Para garantir que as informações confidenciais não sejam distribuídas por meio de um serviço de terceiros sem uma autorização adequada, as notificações de upgrade automático incluem o mínimo de conteúdo (como o nome do usuário), a não ser que você ative o conteúdo total nessas notificações.

Por exemplo, suponha que uma notificação em aplicativo informe o seguinte: "Allison Wheeler mencionou você: @John Smith, fique atento! Nova estratégia de vendas para a conta Acme." Por padrão, a notificação de upgrade automático equivalente seria "Allison Wheeler mencionou você." No entanto, se você ativou o conteúdo completo nas notificações por push, essa notificação de upgrade automático inclui o mesmo conteúdo (completo) que a notificação em aplicativo.

Termos e condições para incluir o conteúdo completo em notificações de upgrade automático

Se você acessa a página Configurações de notificações no site completo e seleciona a opção de incluir o conteúdo completo nas notificações por push, uma janela pop-up exibe vários termos e condições. Ao clicar em **OK** na janela pop-up, você aceita esses termos e condições em nome da sua empresa.

Notificações de upgrade automático do Salesforce1 móvel

O recurso de notificação por push do Salesforce1 com conteúdo completo fornecerá aos usuários da sua organização (designados em seu conjunto como "você" e pronomes relacionados) atualizações em tempo real — por exemplo, sempre que você receber uma solicitação de aprovação ou uma menção em uma publicação. A frequência das notificações enviadas a você dependerá da quantidade de ações desse tipo que ocorrerem com você.

Ative ou desative as notificações por push com conteúdo completo quando desejar, em Configuração, ao inserir *`Configurações de notificações`* na caixa `Busca rápida`, selecionar **Configurações de notificações** e, em seguida, marcar ou desmarcar a caixa identificada como "Incluir o conteúdo total em notificações de upgrade automático".

Para usuários dentro da organização cujos dispositivos móveis executam a plataforma iOS, o uso do recurso de notificações de upgrade automático com conteúdo completo causará uma transmissão dos dados contidos nessas notificações (que podem incluir dados do cliente e/ou informações confidenciais, conforme a definição desses termos no acordo de assinatura que rege o uso de produtos da Salesforce) para a Apple Inc. e suas entidades afiliadas (coletivamente, a "Apple"). Na medida em que os dados desse tipo sejam transmitidos para a Apple, a Salesforce não é responsável pela privacidade, segurança ou integridade dos dados.

Se você está autorizado pela empresa que adquiriu as assinaturas associadas ao uso dos serviços da Salesforce a ativar essa funcionalidade e aceita os termos e condições, confirme a aceitação marcando a caixa "OK" a seguir. Se você não está autorizado pela empresa a aceitar esses termos e ativar essa funcionalidade, clique em "Cancelar".

CONSULTE TAMBÉM:

Ativar notificações do aplicativo móvel Salesforce1

Ativar notificações do aplicativo móvel Salesforce1

Permita que todos os usuários da organização recebam notificações móveis sobre eventos no Salesforce — por exemplo: quando eles receberem solicitações de aprovação ou quando forem mencionados no Chatter.

1. Em Configuração, insira *`Notificações do Salesforce1`* na caixa `Busca rápida` e, em seguida, selecione **Notificações do Salesforce1**.
2. Selecione as notificações que você deseja que os usuários do Salesforce1 recebam.
3. Se você estiver autorizado pela empresa a fazer isso, selecione `Incluir o conteúdo total em notificações de upgrade automático`.
4. Clique em **Salvar**. Se você marcou a caixa para incluir o conteúdo completo em notificações de upgrade automático, uma janela pop-up é exibida, mostrando os termos e condições. Clique em **OK** ou **Cancelar**.

   Ao ativar essa opção, você aceita os termos e condições em nome da sua empresa. Para mais detalhes, consulte Notificações do aplicativo móvel Salesforce1 na página 682.

Um usuário poderá receber solicitações de aprovação em notificações do Salesforce1 apenas se o usuário receber solicitações de aprovação como notificação por email. Você ou o usuário podem alterar o campo de usuário `Receber emails de solicitação de aprovação` para definir esta preferência.

CONSULTE TAMBÉM:

Notificações do aplicativo móvel Salesforce1

EDIÇÕES

Disponíveis no Lightning Experience em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Disponíveis no Salesforce Classic em: **Todas** as edições, exceto Database.com

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as configurações de notificações:
- "Exibir configuração"

Para modificar as configurações de notificações:
- "Personalizar aplicativo"

Acesso offline ao aplicativo móvel Salesforce1

O Salesforce1 pode armazenar em cache os dados acessados recentemente para que estejam disponíveis quando o dispositivo de um usuário estiver offline ou não puder se conectar ao Salesforce. O acesso offline atualmente é somente leitura e está disponível nos aplicativos Salesforce1 para download para dispositivos iOS e Android.

O acesso offline é ativado na primeira vez que um usuário em sua organização instala um dos aplicativos Salesforce1 para download. É possível gerenciar essa configuração na página offline Salesforce1 , em Configuração.

Com acesso offline ativado, o aplicativo armazena em cache automaticamente os últimos registros acessados pelo usuário para os objetos listados na seção Recente do menu de navegação do Salesforce1 e os painéis mais recentes do usuário. Os últimos registros acessados são determinados pelas atividades do usuário tanto no aplicativo móvel quanto no site completo do Salesforce. Além disso, o aplicativo armazena em cache a maioria dos dados acessados pelo usuário durante uma sessão do Salesforce1.

EDIÇÕES

Disponíveis no Lightning Experience em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Disponíveis no Salesforce Classic em: **Todas** as edições, exceto Database.com

Os dados armazenados em cache são criptografados e mantidos em um armazenamento de dados seguro e persistente.

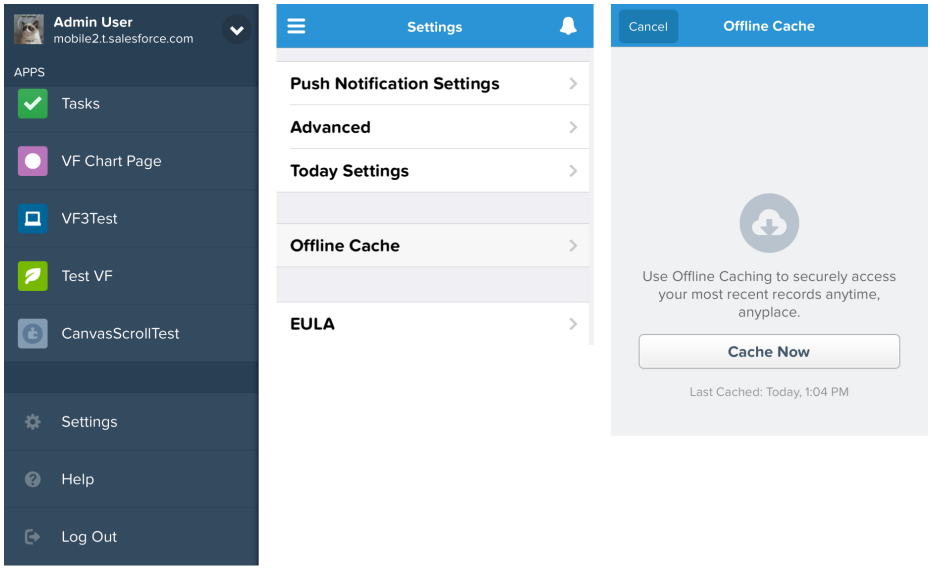
Essa tabela lista os dados e os elementos do Salesforce1 que estão disponíveis offline.

Elemento do Salesforce1	Disponível para uso offline
Menu de navegação	Sim
Pesquisa global	Somente pesquisas anteriores
Notificações	Somente os exibidos anteriormente
Feeds, grupos e pessoas	Somente os exibidos anteriormente
Salesforce Today	Página principal e registros de evento móvel, se previamente visualizados
Eventos do Salesforce	Somente os exibidos anteriormente
Objetos recentes	Sim (os cinco principais)
Outros objetos	Não
Detalhes do registro	Sim (30 registros mais recentes)
Registros relacionados	Somente os exibidos anteriormente
Modos de exibição de listas	Somente os exibidos anteriormente
Tarefas	Somente as tarefas da primeira página da lista Minhas tarefas (até 10 tarefas), e apenas se a lista foi exibida anteriormente ou depois que o usuário atualizou manualmente o cache
Painéis	Sim (os cinco principais)
Aprovações (enviar, aprovar ou rejeitar)	Não
Páginas do Visualforce	Não
Aplicativos de tela	Não

Elemento do Salesforce1	Disponível para uso offline
Páginas do Lightning	Não
Configurações	Sim

Os dados armazenados em cache são atualizados quando o usuário alterna para o Salesforce1. Quando um usuário alterna para outro aplicativo, seus dados armazenados em cache são automaticamente atualizados caso o armazenamento de dados existente tenha mais de uma hora.

Os usuários podem armazenar seus dados em cache manualmente a qualquer momento (por exemplo, antes de ativar o modo avião ou entrar em uma área sem serviço). No menu de navegação do Salesforce1, selecione **Configurações** > **Cache Offline** > **Armazenar em cache agora**.



Nota: O cache é salvo por duas semanas. Os usuários podem limpar o cache fazendo logout do aplicativo Salesforce1.

Ativar páginas do Visualforce para o aplicativo Salesforce1 móvel

Você pode usar o Visualforce para estender o aplicativo Salesforce1 e conceder aos usuários móveis as funcionalidades de que eles precisam em trânsito. Antes de adicionar uma página do Visualforce ao Salesforce1, certifique-se que ela está habilitada para uso móvel ou não estará disponível nos aplicativos móveis.

Dica: Antes de expor páginas existentes do Visualforce no Salesforce1, considere sua aparência e funcionamento em celulares e tablets. Geralmente, você precisará criar uma nova página especialmente projetada para formatos móveis.

As páginas do Visualforce devem ser habilitadas para uso móvel antes que possam ser exibidas nessas áreas de interface de usuário do Salesforce1:

- No menu de navegação, através da guia Visualforce
- Na barra de ação, por meio de uma ação personalizada
- Cartões móveis em uma página de informações relacionadas de um registro
- Botões padrão substituídos ou botões e links personalizados
- Incorporado aos layouts de página de detalhes de registros
- Páginas do Lightning

Para ativar uma página do Visualforce no Salesforce1:

1. Em Configuração, insira *Páginas do Visualforce* na caixa `Busca rápida` e selecione **Páginas do Visualforce**.
2. Clique em **Editar** para ver a página do Visualforce desejada.
3. Selecione `Disponível para aplicativos móveis do Salesforce e páginas do Lightning` e clique em **Salvar**.

Considere estas observações sobre o suporte ao Visualforce no Salesforce1.

- Guias padrão, guias de objetos personalizadas e exibições em lista que são substituídas com páginas do Visualforce não são suportadas no Salesforce1. A página do Visualforce é mostrada para usuários do site completo, porém usuários do Salesforce1 verão a página padrão do Salesforce1 para o objeto. Esta restrição existe para manter a experiência do Salesforce1 para objetos.
- Também é possível ativar as páginas do Visualforce para o Salesforce1 por meio da API de metadados editando o campo `isAvailableInTouch` no objeto ApexPage.
- A caixa de seleção `Pronto para Salesforce Classic Mobile` nas páginas de configuração Guia do Visualforce é apenas para o Salesforce Classic Mobile e não tem efeito sobre as páginas do Visualforce nos aplicativos Salesforce1.

EDIÇÕES

Disponíveis no Lightning Experience em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Disponíveis no Salesforce Classic em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ativar a exibição das guias do Visualforce no Salesforce1:

- "Personalizar aplicativo"

  "Apex do autor"

CONSULTE TAMBÉM:

Personalize o menu de navegação do Salesforce1

Identidade visual personalizada para o aplicativo Salesforce1 móvel

É possível personalizar o aplicativo Salesforce1 móvel para adequá-lo à identidade visual da sua empresa, de modo que seus usuários móveis reconheçam instantaneamente o aplicativo. A marca personalizada é exibida em todos os aplicativos Salesforce1.

Nota: As imagens que você carrega para personalizar o aplicativo Salesforce1 são armazenadas em uma pasta de Documentos chamada Recursos de marcas do Salesforce1. Por esse motivo, o objeto Documentos deve ser ativado para a sua organização antes que os administradores possam ver e modificar a página de Marcas do Salesforce1. (No entanto, a guia Documentos não precisa estar visível.)

Para que os usuários do aplicativo de navegador móvel Salesforce1 vejam as marcas personalizadas, a guia Documentos deve estar habilitada para sua organização. Para os aplicativos Salesforce1 para download, os usuários também devem ter a permissão de usuário "Leitura" para os documentos.

EDIÇÕES

Disponíveis no Lightning Experience em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Disponíveis no Salesforce Classic em: **Todas** as edições, exceto Database.com

Você pode personalizar:

Elemento	Descrição
Cor da imagem	A cor dos elementos-chave da interface do usuário, como o cabeçalho, botões e barra de pesquisa. Com base na cor da marca que você escolher, as cores contrastantes para os elementos de interface do usuário, como bordas para o menu de navegação, a lista de notificações e o texto do botão são definidas automaticamente. Os cabeçalhos em sobreposições, pop-ups e diálogos (como janelas de edição e criação ou janelas abertas a partir de ações na barra de ações) não são afetados por essa configuração. Esses cabeçalhos são sempre brancos, para indicar que o usuário está realizando uma ação e não apenas visualizando informações.
Cor da página de carregamento	A cor de fundo na página de carregamento que aparece depois que um usuário móvel efetua login.
Logotipo da página de carregamento	A imagem na página de carregamento que aparece depois que um usuário móvel efetua login. Recomendamos o uso de uma imagem com as maiores dimensões autorizadas para obter melhores resultados. O tamanho máximo da imagem é de 460 pixels por 560 pixels.

Considere as seguintes dicas ao personalizar a imagem corporativa do aplicativo Salesforce1:

- Ao criar a imagem do seu logotipo, lembre-se de compactá-la. Em diversos programas de edição de imagens, esse processo é identificado como "usar compactação", "otimizar imagem", "salvar para a web" ou "compactar para a web".
- Verifique se seu logotipo aparece corretamente no Salesforce1, usando os mesmos dispositivos da sua base de usuários, não apenas um monitor de desktop. Sua imagem pode ser renderizada em diferentes escalas ou proporções, dependendo do tamanho da tela e da densidade de pixels de cada dispositivo.
- O Salesforce1 suporta imagens em formatos `.png`, `.gif` e `.jpg` para elementos de imagem corporativa personalizados, mas recomendamos o uso de .png para obter os melhores resultados.
- Estes elementos de interface não podem ser personalizados:
  - O ícone do aplicativo Salesforce1 que aparece na tela inicial do dispositivo móvel.

  - A tela de carregamento inicial ao iniciar o aplicativo Salesforce1 para download para iOS. Esta tela de carregamento aparece antes de o usuário ser direcionado à página de login.

- Os usuários móveis devem fechar o aplicativo e efetuar login novamente para ver as alterações na identidade visual.

Você também pode personalizar a imagem corporativa para a página de login do aplicativo Salesforce1. Meu domínio deve estar habilitado para modificar a página de login. Para personalizar a página de login da sua empresa no Salesforce1, consulte Personalizar a imagem corporativa na página de login na página 530.

CONSULTE TAMBÉM:

Alterar a identidade visual do aplicativo Salesforce1 móvel para a sua organização

Alterar a identidade visual do aplicativo Salesforce1 móvel para a sua organização

Altere a aparência do aplicativo Salesforce1 móvel, incluindo a cor de segundo plano da página de carregamento, o logotipo da página de carregamento e a cor de segundo plano do cabeçalho, de modo que o aplicativo reflita a identidade visual da sua empresa.

Nota: As imagens que você carrega para personalizar o aplicativo Salesforce1 são armazenadas em uma pasta de Documentos chamada Recursos de marcas do Salesforce1. Por esse motivo, o objeto Documentos deve ser ativado para a sua organização antes que os administradores possam ver e modificar a página de Marcas do Salesforce1. (No entanto, a guia Documentos não precisa estar visível.)

Para que os usuários do aplicativo de navegador móvel Salesforce1 vejam as marcas personalizadas, a guia Documentos deve estar habilitada para sua organização. Para os aplicativos Salesforce1 para download, os usuários também devem ter a permissão de usuário "Leitura" para os documentos.

1. Em Configuração, insira *Marca* na caixa `Busca rápida`, selecione **Marca do Salesforce1** e clique em **Editar**.
2. Para personalizar as cores da marca para os elementos da interface do usuário-chave, incluindo o cabeçalho, clique em ou insira um código de cor hexadecimal válido.
3. Para personalizar a cor de fundo da página de carregamento, clique em ou insira um código de cor hexadecimal válido.
4. Para personalizar o logotipo da página de carregamento, clique em **Escolher arquivo** para fazer o upload de uma imagem. As imagens podem ser arquivos .jpg, .gif ou .png de até 200 KB. O tamanho máximo da imagem é de 460 pixels por 560 pixels.
5. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponíveis no Lightning Experience em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Disponíveis no Salesforce Classic em: **Todas** as edições, exceto Database.com

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as configurações de imagem corporativa do Salesforce1:

- "Exibir configuração"

Para modificar as configurações de imagem corporativa do Salesforce1:

- "Personalizar aplicativo"

  "Modificar todos os dados"

CONSULTE TAMBÉM:

Identidade visual personalizada para o aplicativo Salesforce1 móvel

SalesforceA

Gerencie usuários e exiba informações de organizações do Salesforce a partir de seu dispositivo móvel.

O SalesforceA é um aplicativo móvel para administradores do Salesforce. Quando estiver longe de sua mesa, poderá usar seu celular ou tablet para realizar tarefas de administração essenciais, como redefinir senhas, congelar usuários, atribuir conjuntos de permissões e exibir o status atual do sistema.

O SalesforceA é gratuito. Baixe-o da Google Play Store para celulares e tablets Android e da Apple App Store para Apple iPhone, iPod Touch e iPad.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**.

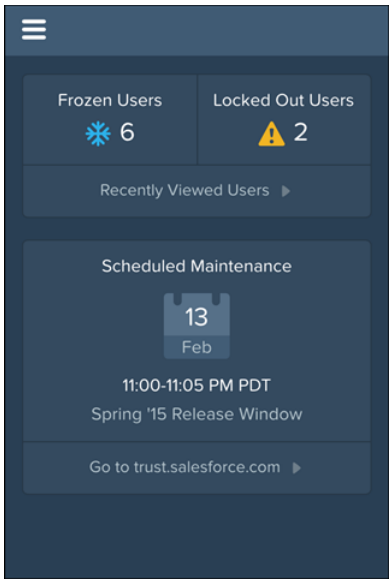
PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para usar o SalesforceA:
- "Gerenciar usuários"

Visão geral da sua organização

A tela Visão geral mostra:

- O número de usuários congelados e bloqueados
- A próxima manutenção programada

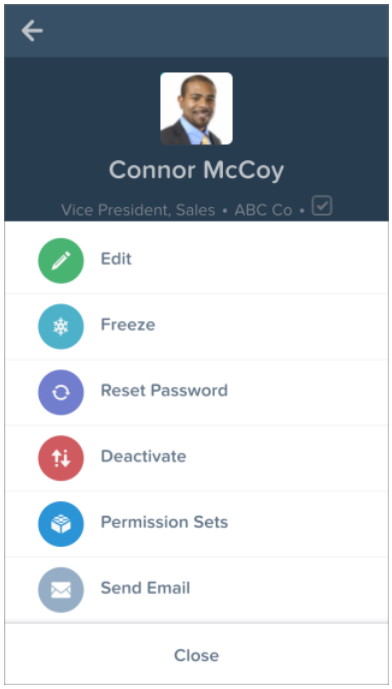


O ícone de navegação está no canto superior esquerdo. Toque-o para acessar o menu de navegação.

Gerenciamento de usuários

No menu de navegação, toque em **Usuários** para ver uma lista de usuários ou pesquisar um usuário. Toque em um nome para:

- Exibir ou editar detalhes do usuário
- Congelar, desativar ou reativar o usuário
- Redefinir uma senha de usuário
- Atribuir conjuntos de permissões



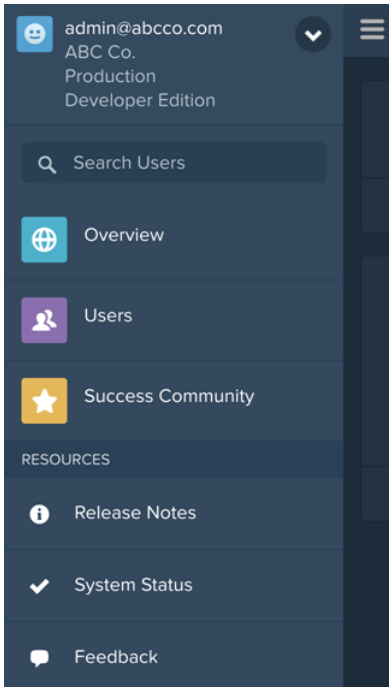
Deslize a tela até a página Relacionado para ver:

- Os conjuntos de permissões atuais do usuário
- O histórico de logins do usuário

Informações adicionais

O menu de navegação também fornece acesso rápido a:

- Comunidade de sucesso do Salesforce
- Notas de versão do Salesforce
- Status do sistema



NESTA SEÇÃO:

Efetuar login no SalesforceA

Efetue login no aplicativo móvel SalesforceA para realizar tarefas administrativas essenciais para sua organização do Salesforce.

Efetuar login em diversas organizações com o SalesforceA

Use o SalesforceA em seu dispositivo móvel para efetuar login em diversas organizações do Salesforce que você administra. Após efetuar login, você poderá alternar entre organizações sem passar novamente pelo processo de login.

CONSULTE TAMBÉM:

Efetuar login no SalesforceA

Efetuar login em diversas organizações com o SalesforceA

Efetuar login no SalesforceA

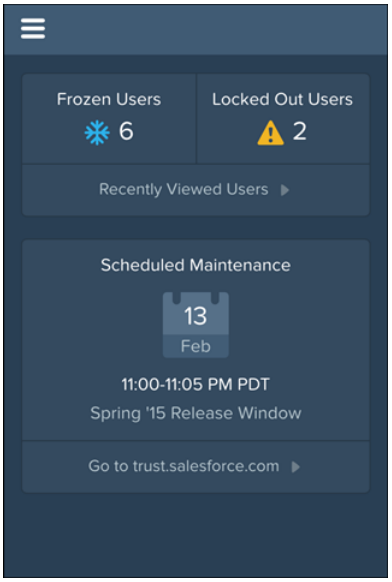
Efetue login no aplicativo móvel SalesforceA para realizar tarefas administrativas essenciais para sua organização do Salesforce.

Como administrador do Salesforce, você pode usar o SalesforceA para efetuar login em sua organização de produção (padrão), no ambiente de sandbox ou em um host personalizado. Escolha o ambiente ou o host com o menu de host.

- Para usuários do iOS: abra o menu de host a partir do ícone de engrenagem no canto superior direito da tela de login.
- Para usuários do Android: abra o menu de host a partir do botão de menu de seu dispositivo.

Se solicitado, insira uma senha como uma camada de segurança adicional para seu dispositivo móvel. Gerencie essa configuração de segurança no aplicativo de navegador de desktop do Salesforce em **Configuração**, na entrada **Aplicativos conectados** para o **SalesforceA**.

Ao efetuar login, você verá a tela Visão geral. O ícone de navegação está no canto superior esquerdo.



CONSULTE TAMBÉM:

SalesforceA

Efetuar login em diversas organizações com o SalesforceA

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para usar o SalesforceA:

- "Gerenciar usuários"

Efetuar login em diversas organizações com o SalesforceA

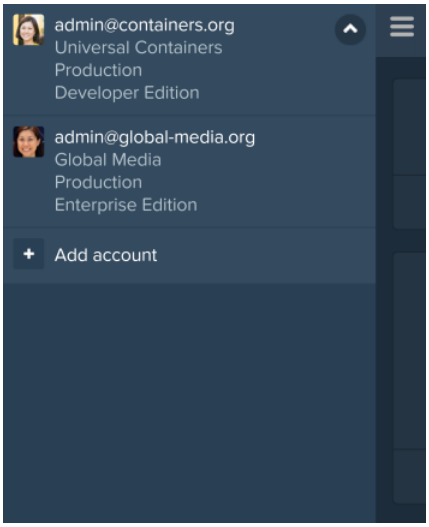
Use o SalesforceA em seu dispositivo móvel para efetuar login em diversas organizações do Salesforce que você administra. Após efetuar login, você poderá alternar entre organizações sem passar novamente pelo processo de login.

1. Toque no ícone de navegação para acessar o menu.
2. Toque na seta para baixo ao lado do seu nome de usuário. Uma lista dos suas contas é exibida.
3. Toque em **+ Adicionar conta**. Para escolher um sandbox ou host personalizado, toque no ícone de engrenagem no canto superior direito (usuários do iOS) ou no botão de menu de seu dispositivo (usuários do Android) e alterne para o host desejado.
4. Selecione um nome de usuário salvo anteriormente ou toque em **Efetuar login com um nome de usuário diferente** para adicionar uma conta.

Na lista de suas contas, é possível:

- Alternar entre organizações
- Ver se cada organização é de produção ou de sandbox
- Ver a edição de cada organização

Toque na seta para cima para retornar ao menu de navegação.



EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para usar o SalesforceA:
- "Gerenciar usuários"

CONSULTE TAMBÉM:

SalesforceA

Salesforce Classic

Visão geral do Salesforce Classic Mobile para administradores

O Salesforce Classic Mobile ajuda suas equipes a ter sucesso ao permitir que os usuários acessem seus dados mais recentes do Salesforce onde e quando precisarem, diretamente a partir de dispositivos Android™, BlackBerry® e iPhone®. O aplicativo do Salesforce Classic Mobile troca dados com o Salesforce por redes móveis ou sem fio e armazena uma cópia local dos dados do usuário no seu próprio banco de dados no dispositivo móvel. Os usuários podem editar as cópias locais dos seus registros do Salesforce se não estiver disponível uma conexão de dados e transmitir essas alterações para o Salesforce quando uma conexão estiver disponível novamente. O aplicativo também promove o registro de informações críticas quase em tempo real pedindo que os usuários insiram as atualizações diretamente em aplicativos Salesforce ou Force.com no AppExchange depois de ligações, emails ou compromissos importantes de clientes.

É necessária uma licença do Salesforce Classic Mobile para cada usuário usar a versão completa do Salesforce Classic Mobile. No caso de organizações que usam a edição Unlimited, Performance e Developer, a Salesforce fornece uma licença móvel para cada licença do Salesforce. As organizações que usam as edições Professional ou Enterprise devem adquirir as licenças móveis separadamente.

Qualquer usuário do Salesforce que não tenha uma licença móvel pode fazer download de uma versão restrita, gratuita, do Salesforce Classic Mobile. A versão gratuita:

- Suporta menos objetos padrão
- Não suporta objetos personalizados
- Não permite que os administradores personalizem ou criem configurações móveis
- Não está disponível para uso por parte de usuários do portal de parceiros

Nota: Os aplicativos Android, BlackBerry e iPhone estão disponíveis em inglês, japonês, francês, alemão e espanhol. Entre em contato com a Salesforce para ativar o Salesforce Classic Mobile para sua organização.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível nas versões gratuitas em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**

Versão completa disponível em: Edições **Performance**, **Unlimited** e **Developer** e, por um custo extra, em: **Professional Edition** e **Enterprise Edition**

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o Salesforce Classic Mobile

Sobre a configuração padrão do Salesforce Classic Mobile

As configurações móveis do aplicativo Salesforce Classic Mobile são conjuntos de parâmetros que determinam os dados que o Salesforce transmite aos dispositivos móveis dos usuários e quais usuários recebem esses dados em seus dispositivos móveis. É fornecida uma configuração móvel padrão para as organizações com as edições Professional, Enterprise, Unlimited, Performance e Developer. Os administradores não podem exibir nem editar a configuração móvel padrão.

Os usuários são atribuídos automaticamente a uma configuração móvel padrão ao ativar a conta do Salesforce a partir de um dispositivo móvel compatível usando o aplicativo Salesforce Classic Mobile.

A configuração móvel padrão:

- Permite que usuários com uma licença móvel atribuída instalem e ativem o Salesforce Classic Mobile, mesmo que você ainda não os tenha atribuído a uma configuração móvel.
- Permite que usuários sem uma licença móvel atribuída para instalar e ativar a versão gratuita do Salesforce Classic Mobile.

É possível desativar o Salesforce Classic Mobile para evitar que os usuários ativem o aplicativo Salesforce Classic Mobile.

A configuração padrão pode mobilizar os seguintes objetos:

- Contas
- Patrimônios
- Casos
- Contatos
- Painéis
- Compromissos
- Leads
- Oportunidades
- Relatórios
- Soluções
- Tarefas

Nota:

- Nem todos os objetos disponíveis no aplicativo Salesforce Classic Mobile são mobilizados com a configuração padrão.
- Os ativos não estão disponíveis como uma guia no aplicativo Salesforce Classic Mobile, mas são exibidos em uma lista relacionada de contas, casos e contatos.

A configuração padrão sincroniza automaticamente os registros que o usuário acessou recentemente no Salesforce, no aplicativo Salesforce Classic Mobile. Os usuários podem buscar registros que não sejam automaticamente sincronizados; assim que o usuário fizer download de um registro, este se tornará parte permanente do conjunto de dados. Além dos registros acessados recentemente, a configuração padrão sincroniza atividades fechadas nos últimos cinco dias e as atividades abertas que vencerão nos próximos 30 dias.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Versão gratuita disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Versão completa disponível nas: Edições **Performance**, **Unlimited** e **Developer** e, por um custo extra, em: **Professional Edition** e **Enterprise Edition**

Dicas de implantação e práticas recomendadas do Salesforce Classic Mobile

Configure o aplicativo Salesforce Classic Mobile usando estas dicas e práticas recomendadas.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Versão gratuita disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Versão completa disponível nas: Edições **Performance**, **Unlimited** e **Developer** e, por um custo extra, em: **Professional Edition** e **Enterprise Edition**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir configurações do Salesforce Classic Mobile:
- "Exibir configuração"

Para criar, alterar ou excluir as configurações do Salesforce Classic Mobile:
- "Gerenciar configurações móveis"

Criando conjuntos de dados enxutos

- Mantenha os conjuntos de dados em suas configurações móveis no menor tamanho possível. Conjuntos de dados enxutos não apenas melhoram muito o desempenho do aplicativo Salesforce Classic Mobile, mas também tornam o aplicativo mais fácil de usar. Inserir grandes quantidades de dados no dispositivo pode parecer uma boa ideia, mas os registros importantes tendem se perder entre os que não são relevantes às atividades diárias dos usuários. Conjuntos de dados pequenos são eficientes, porque o aplicativo Salesforce Classic Mobile é sincronizado com o Salesforce a cada 20 minutos, portanto os dados são atualizados constantemente com registros novos e atualizados. Mesmo se suas configurações móveis não considerarem todos os registros possíveis que os usuários poderão precisar, eles poderão pesquisar registros que não são sincronizados automaticamente em seus dispositivos.

  Para compor conjuntos de dados pequenos:

  - Aninhe os objetos na árvore do conjunto de dados. Por exemplo, adicione contatos como um conjunto de dados filho do objeto da conta de forma que o conjunto de dados inclua contatos relacionados às contas mobilizadas, em vez de todos os contatos do usuário.
  - Evite configurar o filtro de propriedade de registros para Todos os registros, a menos que sua organização use um modelo de compartilhamento privado. É improvável que os usuários precisem visualizar todos os registros de um objeto em seus dispositivos. Em vez de mobilizar todos os registros de oportunidades, por exemplo, mobilize apenas as oportunidades de propriedade do usuário ou da equipe de oportunidades do usuário.
  - Use filtros que sincronizam os registros mais relevantes. Por exemplo, mesmo se você limitar as oportunidades no dispositivo para registros de propriedade do usuário, poderá reduzir ainda mais o conjunto de dados ao mobilizar somente as oportunidades que estão sendo fechadas neste mês.
  - Defina um limite de registro para evitar que os dados configurados fiquem muito grandes. Em geral, um único conjunto de dados deve gerar até 2.500 registros.
- Outra forma de compor conjuntos de dados enxutos é mobilizar a lista de itens recentes do Salesforce , adicionar os conjuntos de dados e definir os filtros de propriedade de registro em seus conjuntos de dados como Nenhum (somente pesquisa). O conjunto de dados do usuário é preenchido com registros acessados recentemente no Salesforce, e esses registros por sua vez sincronizam dados adicionais baseados na hierarquia do conjunto de dados. Por exemplo, digamos que você crie um conjunto de dados com o objeto da conta na raiz e adicione o contato, a tarefa e os objetos de compromisso como conjuntos de dados filho. Quando o aplicativo Salesforce Classic Mobile sincronizar uma conta da lista de itens recentes do Salesforce, ele também sincronizará os contatos, as tarefas e os eventos relacionados àquela conta.
- Se você não tiver certeza sobre quais campos usar como filtros para seus conjuntos de dados ou exibições móveis, pense em usar o campo Data da última atividade. Por exemplo, configure um filtro que sincronize contatos com uma atividade registrada esta semana ou este mês. O campo Data da última atividade é o indicador mais adequado da relevância de um registro do que o campo Data da última modificação — em geral, o detalhe principal de um registro permanece inalterado, embora os usuários registrem tarefas e compromissos relacionados com frequência.

Mobilizando registros de que os usuários precisam

- Antes de mobilizar um objeto personalizado, certifique-se de que a funcionalidade do objeto seja compatível com o aplicativo Salesforce Classic Mobile. O Salesforce Classic Mobile não oferece suporte a S-controls, mashups, campos de mesclagem, campos de imagem ou links personalizados.
- Para obter um conjunto relevante de atividades, mobilize os objetos de tarefa e de compromisso na raiz da hierarquia do conjunto de dados e aninhe-os nos objetos pai, como contatos, contas e oportunidades. A adição de tarefas e compromissos em vários níveis garantirá aos usuários a visualização de suas atividades pessoais e as atividades relacionadas aos registros em seus dispositivos. Evite mobilizar um histórico com muitas atividades ou muitas tarefas e compromissos que não sejam de propriedade do usuário. Geralmente, há mais registros de tarefas e de compromissos em uma organização do que qualquer outro tipo de registro; por isso, é fácil extrapolar conjuntos de dados com atividades em excesso.
- Se seus representantes de vendas receberem pedidos no campo com frequência e precisarem de uma lista de inventário abrangente, adicione o objeto do produto na raiz da hierarquia do conjunto de dados. Aninhar o objeto do produto da oportunidade abaixo do objeto da oportunidade não mobilizará todos os produtos.
- Se seus usuários precisarem atribuir tarefas a outros usuários ou alterar o proprietário do registro, mobilize o objeto do usuário de forma que os nomes dos outros usuários estejam disponíveis no dispositivo. Evite mobilizar todos os registros do usuário — em vez disso, configure filtros com base no papel ou perfil.
- Certifique-se de que os usuários atribuídos a uma configuração móvel tenham acesso a todos os campos usados nos critérios do filtro de configuração. Se um usuário não tiver acesso a um campo nos critérios de filtro de um conjunto de dados, o aplicativo Salesforce Classic Mobile não sincronizará os registros para aquele conjunto de dados ou seus conjuntos de dados filho.
- Às vezes, você pode usar campos de fórmulas de objetos cruzados para contornar as limitações do aplicativo Salesforce Classic Mobile. Por exemplo, o Salesforce Classic Mobile não oferece suporte a campanhas; portanto, você não pode adicionar o objeto da campanha como um conjunto de dados e adicionar o objeto da oportunidade como seu conjunto de dados filho para obter os registros relacionados. No entanto, você pode criar um campo de fórmula de texto no objeto da oportunidade igual ao nome da campanha pai. O campo precisa estar visível, mas ele não tem de ser incluído nos layouts de sua página. Em seguida, adicione o objeto da oportunidade ao conjunto de dados e use o campo da nova fórmula para filtrar oportunidades relacionadas a uma campanha específica.
- Embora uma configuração móvel possa incluir um objeto em vários níveis na hierarquia do conjunto de dados, os usuários não verão guias repetidas no aplicativo Salesforce Classic Mobile. Apenas uma guia Tarefa será exibida no dispositivo mesmo se você mobilizar o objeto da tarefa na raiz e como um conjunto de dados filho de três objetos.

Personalizando configurações móveis

- Limpe os layouts de suas páginas móveis excluindo campos dos objetos na configuração móvel. Menos dados são enviados ao dispositivo e os usuários móveis não têm de percorrer campos desnecessários.
- Se você mobilizar a guia Painéis, certifique-se de selecionar quaisquer outras guias que devam ser exibidas no aplicativo Salesforce Classic Mobile. A personalização das guias para uma configuração móvel substitui o conjunto de guias padrão — se você mobilizar somente a guia Painel, ela será a única guia enviada ao dispositivo.
- Devido ao tamanho pequeno das telas dos dispositivos móveis, você pode selecionar apenas duas colunas de exibição para as exibições móveis. Se você precisar de três colunas de dados, crie um campo da fórmula de texto no objeto que concatene os três campos e, em seguida, use o campo da fórmula nos critérios de exibição móvel.
- Ao criar exibições móveis, você pode filtrar com base no usuário atual com a variável global $User.ID, mas não pode inserir o nome de um usuário como valor nos critérios do filtro. Para criar uma exibição com base em usuários, crie um campo de fórmula de texto sobre o objeto em questão e use o campo de fórmula nos critérios de exibição móvel. Por exemplo: para criar uma exibição que mostre as propriedades de uma equipe de oportunidades, crie um campo de fórmula de texto no objeto da oportunidade que contém o ID de usuário ou papel do proprietário da oportunidade e, em seguida, crie uma exibição que filtre os valores nesse campo.

Testando e implantando o produto móvel

- É importante testar as configurações móveis para se certificar de que elas estejam sincronizando uma quantidade aceitável de dados. Teste as configurações com relação aos usuários ativos que detêm um número muito grande de registros. Normalmente, a maioria dos conjuntos de dados gera entre 500 KB e 4 MB de dados. Se os conjuntos de dados forem superiores a 4 MB, refine os critérios de filtro para limitar a quantidade de dados enviada ao dispositivo.
- Você pode usar o aplicativo Salesforce Classic Mobile no sandbox antes de implantar em sua organização.
- O uso do aplicativo Salesforce Classic Mobile requer um plano de dados. O volume de dados sem fio para o aplicativo Salesforce Classic Mobile varia bastante entre clientes e até usuários na mesma organização. É impossível prever o uso de dados da sua organização, mas podemos oferecer algumas diretrizes:
  - O download inicial de dados consiste em registros que correspondem aos critérios especificados na configuração móvel do usuário e aos metadados necessários para suportar esses registros quando estiverem desconectados. Em média, os tamanhos dos dados variam de 500 KB a 4 MB.
  - Após o download inicial de dados, solicitações de atualização extras são iniciadas pelo aplicativo cliente a cada 20 minutos. Cada uma dessas solicitações e a resposta do servidor correspondente têm cerca de 200 bytes.
  - Se for feito o download de dados novos para o aplicativo cliente como resultado da solicitação de atualização, somente os valores novos ou alterados serão enviados. Por exemplo, o aplicativo Salesforce Classic Mobile faz download apenas do novo número de telefone em um registro de contatos, não de todo o registro de contatos. A quantidade de dados transmitida difere para cada organização e cada usuário.

  Em geral, o volume de dados transmitidos pelo aplicativo Salesforce Classic Mobile é baixo comparado ao uso moderado do email.
- Se você estiver fazendo a implantação para usuários de BlackBerry, avalie sua infraestrutura de rede antes de implementar a solução móvel.

Práticas recomendadas

- Use a opção de implantação de administração zero para testar o aplicativo Salesforce Classic Mobile antes de definir as configurações móveis. Você criará projetos melhores para suas configurações móveis se tiver experimentado o aplicativo Salesforce Classic Mobile.
- Converse com os usuários sobre seus relatórios, exibições e painéis favoritos para obter ideias sobre quais critérios de filtro usar nas configurações móveis.
- Após definir as configurações móveis, implante o aplicativo Salesforce Classic Mobile de forma limitada com um grupo selecionado de usuários. Ajuste a configuração móvel com base em seu comentário e, em seguida, implemente-a para todos os seus usuários.

Configurando o Salesforce Classic Mobile

Para implantar o aplicativo Salesforce Classic Mobile na sua organização:

1. Verificar as dicas de implementação móvel e as melhores práticas
2. Ativar usuários móveis
3. Criar uma ou mais configurações móveis
4. Definir os conjuntos de dados para suas configurações móveis
5. Testar as configurações móveis
6. Personalizar layouts de páginas móveis e ajustar as permissões dos usuários móveis (opcional)
7. Personalizar as guias móveis (opcional)
8. Criar exibições móveis personalizadas (opcional)
9. Configurar painéis (opcional)
10. Configurar relatórios móveis (opcional)
11. Configurar o Salesforce CRM Content (opcional)
12. Configurar acesso para usuários parceiros (opcional)
13. Criar links para páginas da Web e do Visualforce Mobile (opcional)
14. Notificar os usuários de que o Salesforce Classic Mobile está disponível para download

Quando os usuários fizerem download do aplicativo Salesforce Classic Mobile e ativarem suas contas, você poderá gerenciar seus dispositivos no Console de administração do Salesforce Classic Mobile.

CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciar configurações do Salesforce Classic Mobile

Gerenciar dispositivos do Salesforce Classic Mobile

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Versão gratuita disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Versão completa disponível nas: Edições **Performance**, **Unlimited** e **Developer** e, por um custo extra, em: **Professional Edition** e **Enterprise Edition**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir configurações do Salesforce Classic Mobile:

- "Exibir configuração"

Para alterar as configurações do Salesforce Classic Mobile:

- "Gerenciar configurações móveis"

Ativando usuários do Salesforce Classic Mobile

Para ativar usuários para acessar a versão completa do Salesforce Classic Mobile:

1. Aloque licenças móveis aos usuários marcando a caixa de seleção `Usuário do Salesforce Classic Mobile` no registro do usuário.
2. Edite cada perfil personalizado ao qual os usuários do Salesforce Classic Mobile estão atribuídos para incluir a permissão "API ativada". Os usuários do Salesforce Classic Mobile precisam de acesso à API, de modo que seus dispositivos móveis possam se comunicar com o Salesforce. A permissão "API ativada" já vem ativada nos perfis padrão.

Nota: Os aplicativos para Android, BlackBerry e iPhone estão disponíveis em inglês, japonês, francês, alemão e espanhol. Entre em contato com a Salesforce para ativar o Salesforce Classic Mobile para sua organização.

Para evitar que usuários ativem a versão completa do Salesforce Classic Mobile em seus dispositivos móveis antes de estar pronto para implantar o aplicativo, desative a caixa de seleção `Usuário do Salesforce Classic Mobile` para todos os seus usuários.

Nota: Se você desmarcar a caixa de seleção para um usuário atribuído a uma configuração móvel, o Salesforce removerá esse usuário da configuração móvel e atribuirá o usuário à configuração móvel padrão.

A versão gratuita do Salesforce Classic Mobile está ativada por padrão. Se você deseja impedir que usuários sem licenças do Salesforce Classic Mobile acessem seus dados do Salesforce nos dispositivo móveis, desative a versão gratuita do Salesforce Classic Mobile.

1. Em Configuração, insira *`Configurações do Salesforce Classic`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações do Salesforce Classic**.
2. Clique em **Editar**.
3. Cancelar a seleção de `Ativar Mobile Lite`.

   Nota: Se você desmarcar essa opção enquanto os usuários estão executando o aplicativo Salesforce Classic Mobile, os dados do Salesforce nos seus dispositivos serão apagados na próxima vez que os dispositivos sincronizarem com o Salesforce.

4. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o Salesforce Classic Mobile

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Versão gratuita disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Versão completa disponível nas: Edições **Performance**, **Unlimited** e **Developer** e, por um custo extra, em: **Professional Edition** e **Enterprise Edition**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir configurações do Salesforce Classic Mobile:
- "Exibir configuração"

Para alterar as configurações do Salesforce Classic Mobile:
- "Gerenciar configurações móveis"

Criar configurações do Salesforce Classic Mobile

As configurações móveis são conjuntos de parâmetros que determinam os dados que o Salesforce transmite aos dispositivos móveis do usuário e quais usuários recebem esses dados em dispositivos móveis. As organizações podem criar várias configurações móveis para atenderem simultaneamente às necessidades de tipos diferentes de usuários móveis. Por exemplo, uma configuração móvel pode enviar leads e oportunidades à divisão de vendas, enquanto outra configuração móvel envia casos aos representantes de suporte ao cliente.

Antes de criar suas configurações móveis, planeje quais perfis e usuários deseja atribuir a cada configuração. Cada configuração móvel afeta somente os dispositivos móveis dos usuários atribuídos a ela.

Para criar uma configuração móvel:

1. Insira informações básicas
2. Atribua usuários e perfis
3. Defina o limite total de tamanho de dados
4. Complete sua configuração móvel

Nota: É fornecida uma configuração móvel padrão para as organizações com as edições Professional, Enterprise, Unlimited, Performance e Developer. Você não pode exibir nem editar a configuração padrão.Qualquer usuário do Salesforce que não tenha uma licença móvel pode fazer download de uma versão restrita, gratuita, do Salesforce Classic Mobile. Esses usuários são atribuídos a uma configuração móvel padrão ao ativarem a conta do Salesforce a partir de um dispositivo móvel.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Versão gratuita disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Versão completa disponível nas: Edições **Performance**, **Unlimited** e **Developer** e, por um custo extra, em: **Professional Edition** e **Enterprise Edition**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir configurações do Salesforce Classic Mobile:
- "Exibir configuração"

Para criar, alterar ou excluir as configurações do Salesforce Classic Mobile:
- "Gerenciar configurações móveis"

Insira informações básicas

1. Em Configuração, insira *`Configurações do Salesforce Classic`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações do Salesforce Classic** para acessar a página de lista de configurações móveis.
2. Clique em **Nova configuração móvel**.
3. Insira um nome para a configuração móvel.
4. Marque a caixa de seleção `Ativa` se quiser ativar a configuração móvel imediatamente após a sua criação. A configuração móvel não funcionará até que essa caixa de seleção seja marcada.

   Se você desativar uma configuração móvel ativa, o Salesforce salvará todas as solicitações de dispositivos dos usuários atribuídos à configuração móvel por até uma semana. Se você reativar a configuração móvel, o Salesforce executará essas solicitações na ordem de recebimento.
5. Se desejar, insira uma descrição para a configuração móvel.
6. Se preferir, marque a caixa de seleção `Mobilizar itens recentes` para marcar os registros recém-usados no Salesforce para a sincronização de dispositivos.

   Selecionar essa opção garante que os usuários móveis atribuídos à configuração não tenham de pesquisar e fazer download dos itens acessados recentemente no Salesforce, mesmo que esses registros não atendam aos critérios de filtro da configuração. Somente os registros pertencentes a objetos mobilizados podem ser marcados para a sincronização de dispositivos; por exemplo, se você não mobilizar o objeto da conta em uma configuração, os usuários atribuídos a essa configuração não poderão receber automaticamente contas recentes em seus dispositivos.

7. Se você marcar a caixa de seleção `Mobilizar itens recentes`, selecione um valor na lista suspensa `Número máximo de itens recentes`. Defina um número baixo se seus usuários tiverem espaço livre mínimo em seus dispositivos móveis.
8. Se preferir, marque a caixa de seleção `Mobilizar registros seguidos` para sincronizar automaticamente os registros que os usuários estão seguindo no Chatter com seus dispositivos móveis. O dispositivo sincroniza somente os registros seguidos para objetos incluídos no conjunto de dados da configuração móvel.

   A caixa de seleção `Mobilizar registros seguidos` só estará disponível se o Chatter estiver ativado para sua organização.

Atribua usuários e perfis

Você pode atribuir usuários e perfis individuais a cada configuração móvel. Se você atribuir um perfil a uma configuração móvel, ela se aplicará a todos os usuários do Salesforce Classic Mobile com esse perfil, a não ser que um usuário específico seja atribuído a outra configuração móvel.

Dica: Para uma administração fácil, recomendamos que você atribua configurações móveis a perfis; porém, podem existir situações nas quais será necessário atribuir uma configuração diretamente a usuários individuais.

Para atribuir usuários e perfis a uma configuração móvel:

1. Na lista suspensa Pesquisar, selecione o tipo de membro a ser adicionado: usuários ou perfis. Essa lista suspensa não ficará disponível se você não tiver marcado a caixa de seleção `Usuário móvel` nos registros de usuário, ou se todos os usuários já estiverem atribuídos a uma configuração móvel; nesse caso, só será possível atribuir perfis a essa configuração móvel.
2. Se o membro que você quiser adicionar não estiver visível, insira palavras-chave na caixa de pesquisa e clique em **Localizar**.
3. Selecione usuários e perfis na caixa `Membros disponíveis` e clique na seta **Adicionar** para adicioná-los à configuração móvel.

   Você pode atribuir cada usuário e perfil a uma configuração móvel somente.

   A caixa `Membros disponíveis` exibe somente usuários com a caixa de seleção `Usuário móvel` ativada.
4. Se existirem usuários ou perfis na caixa `Membros atribuídos` que você não deseja atribuir a essa configuração móvel, selecione esses usuários e clique na seta **Remover**.

   Cuidado: A remoção de um usuário de uma configuração móvel ativa exclui os dados relacionados ao Salesforce no dispositivo móvel do usuário, mas não exclui o aplicativo cliente.

Defina o limite total de tamanho de dados

Tipos diferentes de dispositivos móveis oferecem capacidades de memória diferente, e alguns dispositivos apresentam problemas sérios quando toda a memória flash é usada. Para evitar a sobrecarga de dispositivos móveis, especifique um limite total de tamanho de dados para cada configuração móvel. O limite total de tamanho de dados evita que o Salesforce envie grandes quantidades de dados para os dispositivos móveis dos usuários atribuídos à configuração móvel.

Para definir o limite total de tamanho de dados, use a lista suspensa `Não sinc se o tamanho dos dados ultrapassar` para especificar a quantidade de memória consistentemente disponível nos dispositivos móveis dos usuários atribuídos a essa configuração móvel. Se o tamanho combinado de todos os conjuntos de dados ultrapassar esse limite, os usuários atribuídos a esse perfil receberão uma mensagem de erro em seus dispositivos móveis, e o Salesforce não sincronizará quaisquer conjuntos de dados nessa configuração móvel. Certifique-se de testar sua configuração móvel para ter certeza de que os conjuntos de dados não ultrapassem seu limite de tamanho total.

Dica: Para reduzir o tamanho dos dados, execute um ou mais dos seguintes procedimentos:

- Exclua um conjunto de dados.
- Reduza o escopo de seus conjuntos de dados.

- Refine o critério de filtro de seus conjuntos de dados.

Complete sua configuração móvel

Clique em **Salvar**. Observe que sua configuração móvel não ficará ativa até que você marque a caixa de seleção `Ativa`.

CONSULTE TAMBÉM:

- Gerenciar configurações do Salesforce Classic Mobile
- Definir conjuntos de dados
- Configurando o Salesforce Classic Mobile

Definir conjuntos de dados

Acessar o Salesforce de um dispositivo móvel é muito diferente de acessá-lo do computador. Isso porque os dispositivos móveis têm menos memória e uma tela menor que os computadores e não mantêm uma conexão de rede constante. Para trabalhar com essas limitações, cada configuração móvel transfere somente conjuntos de dados, que são subconjuntos dos registros que os usuários acessam na interface do usuário online do Salesforce. Os dispositivos móveis armazenam conjuntos de dados em bancos de dados on-board, possibilitando que os usuários acessem seus registros mais importantes e trabalhem offline quando não há uma conexão de rede disponível. O Salesforce sincroniza automaticamente os bancos de dados on-board quando o dispositivo móvel restabelece uma conexão de rede.

Cada conjunto de dados pode ter registros relacionados com um único objeto e é classificado pelo nome desse objeto. Por exemplo, o conjunto de dados Contas inclui somente registros de conta.

Os conjuntos de dados podem ter conjuntos de dados filhos, que são conjuntos de dados que contêm registros associados a um conjunto de dados de nível superior (pai). Por exemplo, se o primeiro nível de sua hierarquia tiver um conjunto de dados Contas, você poderá adicionar um conjunto de dados filho Contatos que inclua todos os registros de contato relacionados aos registros de conta. Os conjuntos de dados filho será exibido como listas relacionadas nos dispositivos móveis.

Uma única configuração móvel pode ter vários conjuntos de dados para o mesmo objeto e em níveis diferentes. Por exemplo, você pode ter um conjunto de dados pai Eventos e um conjunto de dados filho Eventos em leads.

Depois de criar uma configuração móvel, você deve definir seus conjuntos de dados. Para acessar os conjuntos de dados de uma configuração móvel:

1. Em Configuração, insira *`Configurações do Salesforce Classic`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações do Salesforce Classic**. Em seguida, clique no nome da configuração móvel que deseja modificar.
2. Na lista relacionada Conjuntos de dados, clique em **Editar**.
3. Na página Conjuntos de dados, você pode:
   - Adicionar um conjunto de dados.
   - Remover um conjunto de dados selecionando-o e clicando em **Remover**.
   - Editar um conjunto de dados selecionando-o na hierarquia. O painel direito exibe os filtros para aquele conjunto de dados.
   - Testar sua configuração móvel.

   Enquanto você define e modifica os conjuntos de dados, o Salesforce salva automaticamente as suas alterações.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Versão gratuita disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Versão completa disponível nas: Edições **Performance**, **Unlimited** e **Developer** e, por um custo extra, em: **Professional Edition** e **Enterprise Edition**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir conjuntos de dados móveis:
- "Exibir configuração"

Para criar, alterar ou excluir conjuntos de dados móveis:
- "Gerenciar configurações móveis"

4. Clique em **Concluído** ao terminar.

Adicionando conjuntos de dados

Para adicionar um conjunto de dados:

1. Na hierarquia, selecione **Conjuntos de dados** para criar um conjunto de dados pai ou selecionar um conjunto de dados existente para criar um conjunto de dados filho.
2. Clique em **Adicionar...**.
3. Na janela pop-up, selecione o objeto para os registros que deseja incluir no conjunto de dados. O Salesforce permite que você crie conjuntos de dados pai para todos os objetos personalizados e os seguintes objetos padrão:
   - Contas
   - Patrimônios
   - Anexos
   - Casos
   - Contatos
   - Conteúdo
   - Compromissos
   - Leads
   - Notas
   - Oportunidades
   - Catálogos de preços
   - Produtos
   - Soluções
   - Tarefas
   - Usuários

   Nota:
   - Embora os anexos estejam disponíveis como um conjunto de dados, eles só têm suporte no Salesforce Classic Mobile para Android. No momento, o Salesforce Classic Mobile para iPhone e BlackBerry não tem suporte a anexos.
   - O Salesforce Classic Mobile oferece suporte a valores de campo padrão apenas para listas de opções e listas de opções de seleção múltipla. Os valores de campo padrão para outros tipos de campo, como caixas de seleção e campos numéricos, não aparecem no Salesforce Classic Mobile.

   Ao fazer adições a um conjunto de dados existente, a janela popup exibirá qualquer objeto que se relacione ao objeto selecionado. Isso inclui objetos filho e também objetos pai com relacionamento de mestre-detalhe ou de pesquisa com o objeto selecionado.

   Por exemplo: vamos supor que você tenha criado um campo de conta chamado Contato principal com um relacionamento de pesquisa com o objeto de contato. Se você adicionar Conta como um conjunto de dados de nível superior em uma configuração móvel, você verá dois conjuntos de contatos ao adicionar Contato abaixo de Conta.

   - **Contato:** Representa o relacionamento padrão entre a conta e os objetos de contato.
   - **Contato (mencionado pela Conta):** Representa qualquer objeto que seja o pai em um relacionamento de mestre-detalhe ou de relacionamento para o objeto selecionado. Nesse caso, o objeto de contato será mencionado pelo campo Contato principal no objeto da conta.

   Como o Salesforce diferencia esses dois tipos de relacionamento, você pode, por exemplo, mobilizar apenas os contatos mencionados por um campo de conta personalizado, sem enviar nenhum registro de contato filho para o dispositivo.

4. Clique em **OK**. O conjunto de dados criado é exibido na hierarquia.
5. Se preferir, use filtros para restringir os registros que um conjunto de dados pai ou filho inclui:
   a. Use as opções Filtro por proprietário do registro para configurar o Salesforce para sincronizar automaticamente os registros com base no proprietário do registro. As opções possíveis são:
      - `Todos os registros`: O Salesforce sincroniza automaticamente todos os registros que podem ser acessados pelo usuário. A opção `Todos os registros` não estará disponível para tarefas e eventos quando estes forem conjuntos de dados pai em uma configuração móvel. Isso ajuda a evitar falha na sincronização de dados da demora excessiva na execução das consultas ao filtro de atividades.
      - `Registros do usuário`: O Salesforce sincroniza automaticamente todos os registros pertencentes ao usuário.
      - `Registros da equipe do usuário`: O Salesforce sincroniza automaticamente todos os registros pertencentes ao usuário e aos subordinados do usuário em toda a hierarquia.
      - `Registros da equipe de contas do usuário`: O Salesforce sincroniza automaticamente contas de que o usuário é membro, mas não inclui contas pertencentes ao usuário.
      - `Registros da equipe de oportunidades do usuário`: O Salesforce sincroniza automaticamente as oportunidades das quais o usuário é membro da equipe de oportunidades, mas não inclui oportunidades pertencentes ao usuário.
      - `Nenhum (somente pesquisa)`: O Salesforce não sincroniza automaticamente nenhum registro desse conjunto de dados; porém, os usuários podem usar seus dispositivos móveis para pesquisar todos os registros que podem acessar.

      O Salesforce exibe somente as opções que se relacionam ao conjunto de dados selecionado. Por exemplo, selecionar um conjunto de dados de conta exibe a opção `Registros da equipe de contas do usuário`, enquanto selecionar um conjunto de dados de oportunidade exibe a opção `Registros da equipe de oportunidades do usuário`.

      Se seu dispositivo móvel precisa de um objeto que exige uma combinação de filtros de propriedade de registros disponíveis, você pode adicionar o mesmo conjunto de dados de objetos até quatro vezes no mesmo nível hierárquico. Por exemplo, um gerente de vendas pode sincronizar suas oportunidades, as oportunidades pertencentes a seus subordinados e as oportunidades de cuja equipe de oportunidades ele é membro. Nesse caso, você adiciona um conjunto de dados de oportunidades e seleciona `Registros da equipe do usuário` e depois adiciona um segundo conjunto de dados de oportunidades no mesmo nível hierárquico e seleciona `Registros da equipe de oportunidades do usuário`. Observe que objetos com uma opção de filtro de propriedade apenas, como Comentário do caso, não podem ser adicionados várias vezes no mesmo nível hierárquico.

   b. Defina o critério de filtro para sincronizar automaticamente somente os registros que satisfaçam critérios específicos, além da opção Filtrar por proprietário do registro selecionada. Por exemplo, você pode definir o filtro para incluir somente registros de oportunidade com valores superiores a US$50.000,00 ou registros de contato com o título "Comprador".

   c. Para evitar que um único conjunto de dados consuma toda a memória de um dispositivo móvel, selecione o segundo botão de opção sob Definir limite de registro máximo e insira o número máximo de registros que esse conjunto de dados pode transferir para dispositivos móveis. Use as listas suspensas Ordenar por e Classificar para especificar quais registros serão sincronizados se o limite de tamanho dos dados for ultrapassado.

      Se o limite for alcançado, o Salesforce atualizará os registros que estiverem nesse momento no dispositivo móvel a cada 20 minutos aproximadamente, e substituirá os registros a cada 24 horas aproximadamente, de acordo com as configurações das listas suspensas Ordenar por e Classificar. Por exemplo, se as configurações forem Data da última modificação e Decrescente, o Salesforcetransferirá os registros modificados mais recentemente e removerá o mesmo número de registros que foram modificados a mais tempo.

      Se você selecionou a opção Filtrar por proprietário do registro `Nenhum (somente pesquisa)`, o limite definido não será aplicado porque nenhum registro será sincronizado automaticamente.

Dica: Não use Definir limite de registro máximo no lugar dos filtros. Somente use a opção Definir limite de registro máximo como um mecanismo de segurança, e use filtros como os principais meios de limitar o número de registros em um dispositivo móvel. Isso assegura que os usuários móveis recebam os registros corretos em seus dispositivos.

Em função das restrições de memória dos dispositivos móveis, o Salesforce evita que uma única consulta apresente mais de 2.500 registros.

6. Certifique-se de testar sua configuração móvel para ter certeza de que os dados não ultrapassem seu limite de tamanho total.
7. Clique em **Concluído**.

CONSULTE TAMBÉM:

- Visão geral do Salesforce Classic Mobile para administradores
- Gerenciar configurações do Salesforce Classic Mobile
- Configurando o Salesforce Classic Mobile

Mesclar campos para critérios de filtro móvel

Alguns dos campos de mesclagem $User só ficam disponíveis durante a definição de filtros para configurações móveis e modos de exibição personalizados móveis. Em configurações móveis, você pode usar esses campos de mesclagem para sincronizar registros quando o usuário está vinculado a um registro, mas não é o proprietário desse registro. Por exemplo, você pode enviar os casos criados pelo usuário atual ao dispositivo móvel, ou enviar registros ao dispositivo quando o usuário atual é mencionado em um campo personalizado. Nas exibições móveis, você pode usar os campos de mesclagem para definir a exibição com base no proprietário do registro; por exemplo, você pode criar uma visualização que exiba as contas atuais do usuário com a classificação "Hot".

A tabela a seguir descreve os campos de mesclagem de usuários disponíveis:

Campo de mesclagem	Descrição
`$User.ID`	Faz referência ao ID do usuário atual. Esse campo de mesclagem pode ser aplicado a campos que contêm uma pesquisa de usuário. Os operadores válidos para esse campo de mesclagem são Igual a e Não igual a. Ao criar filtros móveis que fazem referência a um campo do proprietário, você só poderá usar o campo de mesclagem `$User.ID`.
`$User.Username`	Faz referência ao ID do nome do usuário atual. É possível aplicar este campo de mesclagem a qualquer campo de texto ou pesquisa, exceto listas de opções. Os operadores válidos para este campo de mesclagem são: Igual, Diferente, Maior ou igual a, Menor ou igual a, Contém, Não contém e Começa com.
`$User.Firstname`	Faz referência ao nome do usuário atual. É possível aplicar este campo de mesclagem a qualquer campo de texto ou pesquisa, exceto

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Versão gratuita disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Versão completa disponível nas: Edições **Performance**, **Unlimited** e **Developer** e, por um custo extra, em: **Professional Edition** e **Enterprise Edition**

Campo de mesclagem	Descrição
	listas de opções. Os operadores válidos para este campo de mesclagem são: Igual, Diferente, Maior ou igual a, Menor ou igual a, Contém, Não contém e Começa com.
`$User.Lastname`	Faz referência ao sobrenome do usuário atual. É possível aplicar este campo de mesclagem a qualquer campo de texto ou pesquisa, exceto listas de opções. Os operadores válidos para este campo de mesclagem são: Igual, Diferente, Maior ou igual a, Menor ou igual a, Contém, Não contém e Começa com.
`$User.Fullname`	Faz referência ao nome e ao sobrenome do usuário atual. É possível aplicar este campo de mesclagem a qualquer campo de texto ou pesquisa, exceto listas de opções. Os operadores válidos para este campo de mesclagem são: Igual, Diferente, Maior ou igual a, Menor ou igual a, Contém, Não contém e Começa com.

CONSULTE TAMBÉM:

- Gerenciar configurações do Salesforce Classic Mobile
- Visão geral do Salesforce Classic Mobile para administradores
- Definir conjuntos de dados

Testar configurações do Salesforce Classic Mobile

Ao criar uma configuração do Salesforce Classic Mobile, especifique um limite total de tamanho de dados para a configuração. O limite total de tamanho de dados evita que o Salesforce envie grandes quantidades de dados para os dispositivos móveis dos usuários atribuídos à configuração móvel. Depois de definir conjuntos de dados, é importante testar a configuração móvel para garantir que o limite de tamanho total de dados não seja ultrapassado.

Para estimar o tamanho do conjunto de dados que a configuração móvel fornecerá a um dispositivo do usuário:

1. Em Configuração, insira *`Configurações do Salesforce Classic`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações do Salesforce Classic**. Depois, clique no nome da configuração móvel que deseja testar.
2. Na lista relacionada Conjuntos de dados, clique em **Editar**.
3. Na seção Testar tamanho de dados, clique no ícone de pesquisa ao lado do campo `Selecionar um usuário` para escolher o usuário que deseja testar. Enquanto os usuários devem estar ativados para acesso móvel para que seja possível atribuir configurações móveis a eles, você pode testar o tamanho dos dados da configuração em qualquer conta de usuário.

   O campo `Selecionar um usuário` utiliza o nome do usuário que está conectado no momento como padrão; entretanto, é importante testar uma configuração móvel com as contas de usuários que realmente serão atribuídas com essa configuração, especialmente usuários que possuem um número grande de registros.
4. Marque a caixa de seleção **Incluir metadados** para incluir metadados na estimativa. Metadados consistem em informações de layout e esquema de página; e a quantidade de metadados enviada a um dispositivo pode ser muito alta, dependendo do tamanho da sua organização e da complexidade de sua configuração.

   Cuidado: Pode levar algum tempo para que o Salesforce calcule o tamanho dos metadados, além do tamanho dos dados. Mesmo que você escolha ocultar os metadados nos resultados dos testes, eles ainda serão decompostos para o tamanho total quando o dispositivo móvel for sincronizado com o Salesforce.
5. Clique em **Tamanho de dados estimado**.

   O tamanho de cada conjunto de dados é calculado. Os resultados são exibidos na árvore hierárquica, no painel esquerdo da região do conjunto de dados na parte superior da página. Os resultados adicionais são exibidos na seção Testar tamanho de dados, abaixo da hierarquia.

   - Na árvore hierárquica, dois números aparecem ao lado de cada conjunto de dados. O primeiro representa o número de registros gerados pelo conjunto de dados, e o segundo representa o tamanho total do conjunto de dados em bytes ou kilobytes. Essa divisão é útil para identificar quais conjuntos de dados podem exibir critérios de filtro adicionais para reduzir o tamanho.
   - A seção Testar tamanho de dados fornece uma estimativa dos dados em que a configuração móvel atual poderá apresentar o dispositivo do usuário selecionado, incluindo:
     - O tamanho e o número de registros no conjunto de dados de cada objeto.
     - O tamanho total e o número de registros, que inclui registros no conjunto de dados e registros marcados. Registro marcado é aquele que não faz parte da configuração móvel de um usuário. Existem duas formas de os registros marcados se tornarem parte do conjunto de dados:
       - O usuário baixa os registros para seu dispositivo por meio de buscas online, e os registros são marcados de forma que sejam enviados para o dispositivo do usuário todas as vezes que ele sincronizar com o Salesforce.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível nas versões gratuitas em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**

Versão completa disponível em: Edições **Performance**, **Unlimited** e **Developer** e, por um custo extra, em: **Professional Edition** e **Enterprise Edition**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir conjuntos de dados do Salesforce Classic Mobile:
- "Exibir configuração"

Para testar configurações do Salesforce Classic Mobile:
- "Gerenciar configurações móveis"

- Os registros no conjunto de dados do usuário contêm campos de pesquisa para registros que não se encaixam nos critérios de filtro da configuração móvel. O Salesforce sincroniza os registros mencionados nos campos de pesquisa de forma que os usuários não encontrem links quebrados no aplicativo móvel.

  Dica: Para uma conta exata dos registros marcados, sincronize os dados no aplicativo móvel antes de fazer a estimativa do tamanho dos dados. Para sincronizar os dados:

  - Em um dispositivo Android, toque em **Informações do aplicativo** > **Sincronizar agora** > **Atualizar todos os dados**.
  - Em um dispositivo BlackBerry, abra o menu e selecione **Informações do sistema**, e, em seguida, abra o menu e selecione **Atualizar todos os dados**.
  - Em um dispositivo iPhone, pressione **Mais** e, em seguida, pressione **Informações do aplicativo**. Pressione **Sincronizar agora** e, em seguida, pressione **Atualizar todos os dados**.

- O tamanho dos metadados que deverão ser enviados ao dispositivo do usuário, se você tiver marcado a caixa de seleção **Incluir metadados**.
- O conjunto total de dados mobilizados, que representa a soma de todos os registros.

- Os relatórios não são incluídos na estimativa do tamanho de dados.

6. Compare os resultados do teste com o limite de tamanho total dos dados definido para a configuração; o limite está localizado na parte superior da seção Testar tamanho de dados. Clique no limite de tamanho para aumentar ou diminuir o valor na página Editar configuração móvel.
   - Se o total do tamanho de dados estiver abaixo do limite, o usuário selecionado pode ser atribuído à configuração móvel com segurança. Entretanto, tenha em mente que os resultados do teste são uma estimativa, pois há dispositivos diferentes com algoritmos de armazenamento diferentes.
   - Se o tamanho total dos dados exceder o limite, reduza o tamanho dos dados reduzindo o escopo do conjunto de dados, refinando os critérios de filtro dos conjuntos de dados, excluindo um conjunto de dados ou removendo campos do layout de página móvel. Repita o processo de teste até que os dados estejam abaixo do limite total.

     Nota: A estimativa do tamanho de dados na seção Testar tamanho de dados não será atualizada automaticamente se você editar os conjuntos de dados. Clique em **Atualizar tamanho de dados** para atualizar os resultados do teste.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral do Salesforce Classic Mobile para administradores

Gerenciar configurações do Salesforce Classic Mobile

Gerenciar dispositivos do Salesforce Classic Mobile

Configurando o Salesforce Classic Mobile

Editar propriedades do objeto para o Salesforce Classic Mobile

Você pode alterar as propriedades de objetos padrão ou personalizados no aplicativo Salesforce Classic Mobile. Por exemplo: você pode restringir as permissões de usuários do Salesforce Classic Mobile ou excluir campos desnecessários do layout de página móvel do objeto.

As propriedades do objeto do Salesforce Classic Mobile são personalizadas de acordo com a configuração móvel. Para editar propriedades de objetos móveis:

1. Em Configuração, insira *Configurações do Salesforce Classic* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações do Salesforce Classic**.
2. Clique no nome da configuração móvel que deseja modificar.
3. Na lista relacionada Propriedades do objeto móvel, clique em **Editar** ao lado do nome do objeto.

   Somente objetos mobilizados no conjunto de dados da configuração são exibidos na lista relacionada. Você não pode alterar as propriedades do objeto do usuário.
4. Na página Editar configuração móvel, você pode:
   - Remover permissões móveis
   - Personalizar layouts de página do Salesforce Classic Mobile
5. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Versão gratuita disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Versão completa disponível nas: Edições **Performance**, **Unlimited** e **Developer** e, por um custo extra, em: **Professional Edition** e **Enterprise Edition**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir configurações do Salesforce Classic Mobile:
- "Exibir configuração"

Para editar propriedades de objetos do Salesforce Classic Mobile:
- "Gerenciar configurações móveis"

Remover permissões móveis

O aplicativo Salesforce Classic Mobile herda as permissões do usuário do Salesforce. Alguns administradores querem restringir ainda mais as permissões dos usuários ao acessarem os dados do Salesforce no Salesforce Classic Mobile, normalmente em função de limitações do aplicativo ou de possibilidades de erro do usuário. Por exemplo: os usuários podem excluir inadvertidamente um registro por não perceberem que a exclusão do registro no Salesforce Classic Mobile também exclui o registro no site do Salesforce. Se esse for um problema, os administradores podem evitar que os usuários excluam registros no aplicativo móvel, independentemente das permissões de objeto padrão e personalizado no salesforce. Além disso, o Salesforce Classic Mobile não oferece suporte a todos os recursos do Salesforce, como S-controls e Apex. Se o processo corporativo para um objeto não for suportado pelo Salesforce Classic Mobile, você poderá optar por evitar que os usuários móveis atualizem esses registros no aplicativo.

Na seção permissões, selecione quais permissões têm de ser removidas dos usuários móveis para este objeto. Use as caixas de seleção **Negar criação**, **Negar edição** ou **Negar exclusão** para evitar que os usuários criem, editem ou excluam registros no Salesforce Classic Mobile.

Nota: Atualmente, você não pode bloquear permissões móveis para o objeto de conteúdo.

Personalizar layouts de página do Salesforce Classic Mobile

O aplicativo Salesforce Classic Mobile herda os layouts de página do usuário do Salesforce. Os administradores podem excluir alguns campos de cada layout de página móvel do objeto porque os campos desnecessários consomem memória e dificultam a rolagem de páginas no dispositivo móvel.

Na seção Campos excluídos, selecione os campos que deseja exibir no dispositivo móvel desse objeto. Para adicionar ou remover campos, selecione um nome de campo e clique na seta **Adicionar** ou **Remover**.

- Os administradores podem exibir todos os campos por objeto disponíveis, independentemente da segurança no nível do campo.

- Determinados campos são necessários para que o Salesforce Classic Mobile se comunique com o Salesforce. Esses campos não são exibidos na caixa Campos disponíveis porque são obrigatórios e não podem ser excluídos dos layouts de página móveis.
- Os campos usados nos modos de exibição móveis personalizados não podem ser excluídos de layouts de páginas móveis.
- Se você mobilizar o objeto de conteúdo, todos os campos do objeto de conteúdo serão exibidos na caixa Campos disponíveis; entretanto, o layout da página de detalhes de conteúdo no aplicativo Salesforce Classic Mobile possui códigos embutidos para mostrar apenas alguns campos. Excluir campos referentes ao objeto de conteúdo não afeta o layout das páginas no aplicativo.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral do Salesforce Classic Mobile para administradores

Gerenciar configurações do Salesforce Classic Mobile

Gerenciar guias do Salesforce Classic Mobile

Criar links para páginas da Web e do Visualforce Mobile para Salesforce Classic Mobile

Configurando o Salesforce Classic Mobile

Atribuir guias a uma configuração do Salesforce Classic Mobile

Para cada configuração móvel, você pode selecionar as guias que são exibidas no aplicativo Salesforce Classic Mobile e definir a ordem delas. As guias disponíveis para a configuração móvel incluem:

- Guias de objetos padrão
- Guias de objetos personalizados
- As guias do Visualforce e da web que foram ativadas para o Salesforce Classic Mobile

> **Cuidado:** Nem todos os sites da Web e recursos do Visualforce são suportados em dispositivos móveis. Revise cuidadosamente as práticas recomendadas para criar páginas amigáveis para dispositivos móveis antes de habilitar as guias do Visualforce ou da web para o aplicativo Salesforce Classic Mobile.

Por padrão, as guias funcionam do mesmo modo no aplicativo Salesforce Classic Mobile e no site completo do Salesforce — se uma guia do objeto estiver oculta no Salesforce, ela estará oculta no Salesforce Classic Mobile também.

> **Nota:** Se você personalizar as guias móveis, as guias selecionadas para a configuração móvel serão enviadas para os dispositivos móveis dos usuários mesmo se não tiverem sido adicionadas a uma configuração. Embora as guias sejam enviadas para o dispositivo, elas só serão exibidas no aplicativo Salesforce Classic Mobile se os usuários tiverem permissão para exibir a guia.

Existem vários motivos pelos quais convém ocultar a guia de um objeto no Salesforce Classic Mobile, ainda que os registros do objeto sejam enviados para o dispositivo. O aplicativo Salesforce Classic Mobile tem um espaço de tela muito menor para exibir uma linha de guias, portanto, ocasionalmente, você pode optar por reduzir o número de guias do dispositivo. Além disso, às vezes um objeto personalizado tem um relacionamento com um objeto padrão, e os usuários acessam o registro do objeto personalizado a partir do registro do objeto pai. Nesse caso, você pode mobilizar o objeto personalizado, mas ocultar a guia.

Para atribuir guias a uma configuração móvel:

1. Em Configuração, insira *Configurações do Salesforce Classic* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações do Salesforce Classic**. Em seguida, clique no nome de uma configuração móvel.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Versão gratuita disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Versão completa disponível nas: Edições **Performance**, **Unlimited** e **Developer** e, por um custo extra, em: **Professional Edition** e **Enterprise Edition**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir configurações do Salesforce Classic Mobile:
- "Exibir configuração"

Para personalizar as guias do Salesforce Classic Mobile:
- "Gerenciar configurações móveis"

2. Na lista relacionada Guias móveis, clique em **Personalizar guias** para definir as guias móveis pela primeira vez. Se você já tiver configurado as guias móveis, clique em **Editar**.
3. Selecione as guias da lista `Guias disponíveis` e clique na seta **Adicionar** para adicioná-las à configuração móvel.
4. Na lista `Guias selecionadas`, selecione as guias e clique nas setas **Para cima** e **Para baixo** para dispor as guias na ordem em que elas devem aparecer no aplicativo Salesforce Classic Mobile.
5. Clique em **Salvar**.

Nota: Os usuários do iPhone podem personalizar a ordem das guias no aplicativo Salesforce Classic Mobile. Se o usuário personalizar a ordem das guias, todas as alterações feitas pelo administrador à ordem das guias na configuração móvel serão ignoradas pelo aplicativo, e todas as guias recém-mobilizadas serão adicionadas abaixo das guias existentes do usuário.

CONSULTE TAMBÉM:

- Gerenciar guias do Salesforce Classic Mobile
- Ativando guias da web e do Visualforce para o Salesforce Classic Mobile
- Visão geral do Salesforce Classic Mobile para administradores
- Gerenciar configurações do Salesforce Classic Mobile

Ativando guias da web e do Visualforce para o Salesforce Classic Mobile

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Versão gratuita disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Versão completa disponível nas: Edições **Performance**, **Unlimited** e **Developer** e, por um custo extra, em: **Professional Edition** e **Enterprise Edition**

Você pode disponibilizar guias da web e do Visualforce no aplicativo Salesforce Classic Mobile. Ao criar a guia da web ou do Visualforce, edite as propriedades da guia e marque a caixa de seleção `Pronto para o Salesforce Classic Mobile` para garantir que a página da web ou do Visualforce seja exibida e funcione adequadamente em um dispositivo móvel. Marcar a caixa de seleção faz com que a guia seja adicionada à lista de guias disponíveis para as configurações móveis do Salesforce Classic Mobile.

É importante observar que a maioria dos navegadores móveis tem limitações técnicas relacionadas ao tamanho da tela, scripts, velocidade do processador e latência de rede. Reveja as considerações a seguir antes de mobilizar as páginas da Web e do Visualforce para garantir que elas sejam compatíveis com navegadores móveis.

Considerações sobre a guia Web móvel

Considere o seguinte ao definir uma guia da web que será usada no aplicativo Salesforce Classic Mobile:

- A capacidade de mobilizar guias da Web só está disponível para dispositivos BlackBerry e iPhone. Se você mobilizar uma guia da web, tenha em mente que os usuários do Android não poderão exibi-la no Salesforce Classic Mobile.
- O requisito mínimo para o sistema operacional do BlackBerry para guias da Web é 4.3.
- O tipo de guia deve ser URL. O aplicativo móvel não pode executar S-controls.
- Algumas páginas da Web contêm JavaScript e Flash, mas nem todos os navegadores móveis oferecem suporte.
  - O navegador Safari da Apple suporta JavaScript, mas não Flash.
  - O navegador do BlackBerry oferece suporte limitado a JavaScript e nenhum suporte a Flash.
- Antes de mobilizar uma guia da Web, navegue até o URL de destino em um dos dispositivos móveis da sua organização para verificar se ele funciona como o esperado em um navegador móvel. No caso de o inventário de dispositivos de sua organização incluir telefones com diferentes sistemas operacionais – por exemplo, para os smartphones iPhone e BlackBerry –, não se esqueça de fazer

testes em cada tipo de dispositivo. Se os usuários não conseguirem conquistar as tarefas necessárias na página da Web de um navegador móvel, não mobilize a guia da Web.

- O JavaScript deve estar ativado nos dispositivos BlackBerry para visualizar as páginas da Web com JavaScript. O administrador do BlackBerry pode habilitar globalmente o JavaScript a partir do BlackBerry Enterprise Server. Os usuários também podem habilitar o JavaScript em um smartphone BlackBerry ao abrir o navegador do BlackBerry, selecionar **Opções** > **Configuração do navegador** e, depois, marcar a caixa de seleção **Suporte a JavaScript**.

Considerações sobre a guia Visualforce Mobile

Considere o seguinte ao definir a guia Visualforce móvel:

- O Visualforce Mobile só está disponível para BlackBerry e iPhone. Se você mobilizar uma guia do Visualforce, tenha em mente que os usuários do Android não poderão exibi-la no Salesforce Classic Mobile.
- O aplicativo Salesforce Classic Mobile pode ser executado no sistema operacional BlackBerry, nas versões 4.3 a 7.0. Para um desempenho ideal, no entanto, o Salesforce recomenda a execução do Visualforce Mobile em smartphones BlackBerry instalados, pelo menos, na versão 6.0.
- Como o tamanho da tela é limitado em navegadores móveis, recomendamos que você desenhe novamente a página do Visualforce para otimizá-la a usuários móveis:
  - Defina os atributos `sidebar` e `showHeader` na marca `<apex:page>` como `false`. Como os telefones têm telas pequenas e poder de processamento limitado, é essencial que a página suprima o cabeçalho da guia e a barra lateral.
  - Defina o atributo `standardStylesheets` e na marca `<apex:page>` como `false`. A folha de estilo padrão do Salesforce faz com que as páginas carreguem lentamente no dispositivo. Além disso, a maioria dos navegadores BlackBerry mais antigos que o sistema operacional 6.0 não podem interpretar devidamente o CSS. A melhor abordagem para adicionar uma folha de estilo à sua página é incluir uma seção `<style>` abaixo do componente `<apex:page>`.
  - Defina o atributo `columns` e na marca `<apex:pageBlockSection>` como `1`. Como não há espaço suficiente na tela de um dispositivo móvel para exibir duas colunas, especificar um layout de coluna única evita que os campos fiquem arrumados de forma estranha na página.
- As páginas iniciais não são exibidas no aplicativo Salesforce Classic Mobile.
- No aplicativo Salesforce Classic Mobile, a página do Visualforce fica incorporada a uma guia; por isso, evite usar guias para navegação nas páginas móveis do Visualforce.
- Mesmo se você souber que o navegador móvel suporta JavaScript na sua página do Visualforce, continue usando o mínimo possível de JavaScript. Os dispositivos móveis geralmente contam com conexões de rede mais lentas, e excesso de scripts sendo executados em uma página ocasiona uma experiência ruim por parte do usuário. Para minimizar a quantidade de JavaScript nas páginas móveis do Visualforce, procure construí-las usando principalmente HTML.
- Todas as páginas do Visualforce contêm JavaScript, mesmo se você não criar página que usem código JavaScript. O JavaScript deve estar ativado nos dispositivos BlackBerry para visualizar as páginas do Visualforce. O administrador do BlackBerry pode habilitar globalmente o JavaScript a partir do BlackBerry Enterprise Server. Os usuários também podem habilitar o JavaScript em um smartphone BlackBerry ao abrir o navegador do BlackBerry, selecionar **Opções** > **Configuração do navegador** e, depois, marcar a caixa de seleção **Suporte a JavaScript**.
- O navegador incorporado no aplicativo cliente do BlackBerry não conta com navegação incorporada. Se sua página do Visualforce for um assistente, você precisará fornecer os links de navegação que permitem aos usuários voltar para a página anterior e avançar para a página seguinte.
- Os administradores do BlackBerry devem estar cientes de que a configuração do tamanho do download no BlackBerry Enterprise Server afeta a quantidade de dados pode ser transferida para o dispositivo. Verifique se a configuração do tamanho do download está correta e não se esqueça de testar as páginas do Visualforce antes de implantá-las para os usuários do Salesforce Classic Mobile.

- A inspeção de agentes de usuários também pode ser executada em um controlador personalizado para dar suporte a vários dispositivos. Para isso, inspecione o resultado adequado do método `getHeaders()` na atual referência de página.

CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciar guias do Salesforce Classic Mobile

Gerenciar configurações do Salesforce Classic Mobile

Criar links para páginas da Web e do Visualforce Mobile para Salesforce Classic Mobile

Atribuir guias a uma configuração do Salesforce Classic Mobile

Criar modos de exibição de lista para o Salesforce Classic Mobile

Você pode criar modos de exibição de lista personalizados para usuários do Salesforce Classic Mobile. Os modos de exibição de lista do Salesforce Classic Mobile, também chamados de modos de exibição móveis, são diferentes dos modos de exibição personalizados do Salesforce das seguintes maneiras:

- Os administradores configuram modos de exibição móveis para cada configuração móvel. Os modos de exibição estão disponíveis a todos os usuários atribuídos à configuração, e os administradores não podem restringir a visibilidade a determinados grupos de usuários na configuração. Cada objeto mobilizado em uma configuração móvel pode ter até 10 modos de exibição personalizados.
- Os usuários não podem filtrar os modos de exibição móveis por Todos os registros ou Meus registros. Os modos de exibição aplicam-se a todos os registros armazenados localmente no dispositivo, independentemente da propriedade; no entanto, os filtros de propriedade podem ser aplicados usando campos adicionais nos critérios de pesquisa.
- Os modos de exibição móvel não suportam lógica de filtro.
- Os modos de exibição móveis são limitados a uma exibição de duas colunas.
- Os usuários podem classificar os modos de exibição móveis em ordem crescente e decrescente em até dois campos.

Para cada configuração móvel, você pode definir até 10 visualizações personalizadas por objeto. Esses modos de exibição são automatizados para os dispositivos dos usuários designados às configurações afetadas. Para criar um modo de exibição personalizado para o Salesforce Classic Mobile:

1. Em Configuração, insira *`Configurações do Salesforce Classic`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações do Salesforce Classic**. Em seguida, clique no nome de uma configuração móvel. Você poderá precisar criar uma configuração móvel se ela ainda não tiver sido criada.
2. Role a tela para baixo até a lista relacionada de modos de exibição móveis.
3. Escolha um tipo de objeto na lista suspensa Selecione um objeto e clique em **Novo modo de exibição móvel**. Somente objetos incluídos no conjunto de dados da configuração móvel são exibidos na lista suspensa. Você não pode criar modos de exibição móveis para o objeto de usuário.
4. Insira o nome do modo de exibição.

   Como o espaço de exibição em dispositivos móveis é limitado, o nome de um modo de exibição móvel pode ter no máximo 30 caracteres.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Versão gratuita disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Versão completa disponível nas: Edições **Performance**, **Unlimited** e **Developer** e, por um custo extra, em: **Professional Edition** e **Enterprise Edition**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir dispositivos e usuários do Salesforce Classic Mobile:
- "Exibir configuração"

Para gerenciar modos de exibição personalizados do Salesforce Classic Mobile:
- "Gerenciar configurações móveis"

5. Na seção Especificar critérios de filtro, insira as condições a serem atendidas pelos itens selecionados, como *Valor maior que 100.000*.
   a. Selecione um campo na primeira lista suspensa.

      Nota: Você não pode criar exibições baseadas em campos excluídos dos layouts das páginas móveis ou campos que estão ocultos para todos os perfis e conjuntos de permissões.

   b. Escolha um operador de filtro.
   c. No terceiro campo, especifique o valor para correspondência.

      Cuidado: Tenha em mente o seguinte sobre os valores dos critérios de filtro para exibições móveis:

      - Você pode usar o campo de mesclagem `$User.ID` como valor nos critérios de filtro para fazer referência ao usuário atual. Você não pode inserir nomes de usuários nos critérios de filtro.
      - Você só pode usar valores de data especiais nos critérios de filtro, não datas reais.
      - Você não pode usar valores de data especiais (FISCAL) nos critérios de filtro.

   d. Selecione **Corresponder a todos** para que os itens do modo de exibição móvel correspondam a todos os critérios inseridos. Selecione **Corresponder a qualquer um** para que os itens do modo de exibição correspondam a qualquer um dos critérios inseridos. Modos de exibição personalizados móveis não suportam opções de filtro avançadas.
6. Na seção Selecionar campos para exibição, selecione os campos a serem usados como colunas de exibição.

   Os campos padrão são selecionados automaticamente. Você pode escolher até duas colunas de campos de dados diferentes para incluir no seu modo de exibição personalizado móvel.
7. Na seção Definir a ordem de classificação, defina opcionalmente ordens de classificação principal e secundária para o modo de exibição.
   a. Selecione um campo na lista suspensa Classificar por. Você pode classificar por campos que foram excluídos do layout de página móvel do objeto.
   b. Defina a ordem de classificação como Crescente ou Decrescente.
8. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciar exibições do Salesforce Classic Mobile

Gerenciar configurações do Salesforce Classic Mobile

Gerenciar dispositivos do Salesforce Classic Mobile

Configurando o Salesforce Classic Mobile

Configurar os painéis móveis para o aplicativo do iPad

Importante: No Summer '15, não há mais suporte para o aplicativo Mobile Dashboards for iPad. Você pode continuar a usar o aplicativo, mas a Salesforce já não oferece suporte na forma de aprimoramentos ou correções para eventuais problemas que você encontrar. Sugira ao administrador do Salesforce migrar para o aplicativo Salesforce1, a nova experiência móvel do Salesforce.

Você pode disponibilizar a guia Painéis no Salesforce Classic Mobile ao adicioná-la às guias para uma configuração móvel. Os painéis móveis permitem que os usuários do campo estejam atualizados com as métricas corporativas e com os indicadores-chave de desempenho, mesmo quando estiverem longe de suas mesas.

Observe o seguinte sobre os painéis móveis:

- A guia Painéis, no aplicativo móvel, inicia um navegador incorporado para exibir os painéis.
- Em função das limitações no tamanho da tela, os painéis móveis são exibidos em uma única coluna.
- Os links para detalhes do relatório personalizado ficam desativados nos painéis móveis.
- Na primeira vez que o usuário visita a guia Painéis do Salesforce Classic Mobile, o aplicativo móvel solicita o último painel que o usuário exibiu no Salesforce. Dependendo da força do sinal de celular ou WiFi, pode levar vários minutos antes de o painel ser exibido na página.
- Os painéis não se atualizam automaticamente no aplicativo móvel. Os usuários podem solicitar uma atualização de painel ao clicar no botão **Atualizar**.
- Os usuários conseguem trabalhar offline no aplicativo móvel. Sem uma conexão wireless, os usuários poderão ver o último painel visualizado, mas não poderão atualizá-lo nem selecionar um diferente.
- O requisito mínimo para o sistema operacional do BlackBerry para painéis móveis é 4.5. Os painéis móveis são compatíveis com a versão 4.3, mas as tabelas dos painéis podem não ser exibidas corretamente.
- Os administradores do BlackBerry devem estar cientes de que a configuração do tamanho do download no BlackBerry Enterprise Server afeta a quantidade de dados do painel que pode ser transferida para o dispositivo. Verifique se a configuração do tamanho do download está correta e não se esqueça de testar seus painéis antes de implementá-los nos usuários móveis.

Nota: Atualmente, os painéis só estão disponíveis nos aplicativos de clientes móveis BlackBerry e iPhone.

Para ativar os painéis móveis:

1. Em Configuração, insira *`Painéis móveis`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações do Mobile Dashboard**. Em seguida, clique no nome de uma configuração móvel.
2. Na lista relacionada Guias móveis, clique em **Personalizar guias** para definir as guias móveis pela primeira vez. Se você já tiver configurado as guias móveis, clique em **Editar**.
3. Selecione **Painéis** na lista Guias disponíveis e clique na seta **Adicionar** para adicioná-las à configuração móvel. A lista Guias disponíveis inclui guias de objetos padrão e guias de objetos personalizados. Isso também pode incluir guias da Web e do Visualforce.

   Cuidado: Se você ainda não personalizou as guias da configuração móvel, selecione todas as guias que devem aparecer no aplicativo móvel, e não só a guia Painéis.
4. Na lista Guias selecionadas, selecione a guia Painéis e clique nas setas **Para cima** e **Para baixo** para definir onde a guia Painéis deve aparecer no aplicativo móvel.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir configurações móveis:
- "Exibir configuração"

Para mobilizar painéis:
- "Gerenciar configurações móveis"

5. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o Salesforce Classic Mobile

Ativar relatórios no Salesforce Classic Mobile

Para ativar relatórios no aplicativo Salesforce Classic Mobile:

1. Crie a pasta Relatórios móveis no Salesforce. Na página inicial de relatórios no site completo, clique em **Criar nova pasta**.
2. No campo `Pasta de relatórios`, digite: *`Relatórios móveis`*.

   O servidor não carregará os relatórios no dispositivo móvel, a menos que a pasta seja denominada `Relatórios móveis`. Não se esqueça de verificar se existem erros ortográficos no nome antes de salvar a pasta. Além disso, o Salesforce não exige que os nomes das pastas sejam únicos. Os usuários do Salesforce Classic Mobile podem ver qualquer relatório armazenado em todas as pastas de nome Relatórios móveis, a menos que você restrinja o acesso com a opção de visibilidade da pasta.
3. Escolha uma opção de `Acesso à pasta pública`. Essa opção não afeta a capacidade de os usuários móveis executarem os relatórios.
4. Você também pode selecionar qualquer relatório não arquivado e clicar em **Adicionar** para armazená-lo na pasta Relatórios móveis. Você também pode adicionar relatórios à pasta depois de salvá-la.
5. Escolha uma opção de visibilidade de pastas.
   - `Esta pasta pode ser acessada por todos os usuários` dá a todos os usuários de sua organização a capacidade de ver a lista de relatórios móveis a partir de seus celulares.
   - `Esta pasta pode ser acessada somente pelos seguintes usuários` possibilita conceder acesso ao conjunto de usuários desejado.

     Não torne a pasta `Relatórios móveis` privada, a menos que você queira ocultar relatórios móveis de todos os usuários, incluindo a si próprio.
6. Clique em **Salvar**.
7. Incluir relatórios na pasta Relatórios móveis. Clique no nome do relatório na página inicial de relatórios e, em seguida, clique em **Salvar como** e salve o relatório na pasta Relatórios móveis.

   Depois de salvar o relatório, você pode editar as opções para facilitar a exibição do relatório em um dispositivo móvel. Por exemplo: você pode reduzir o número de colunas ou inserir critérios de filtro adicionais.
8. Inclua a guia Relatórios nas suas configurações móveis. Em Configuração, insira *`Configurações do Salesforce Classic`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações do Salesforce Classic**. Em seguida, clique no nome de uma configuração móvel.
9. Na lista relacionada Guias móveis, clique em **Personalizar guias** para definir as guias móveis pela primeira vez. Se você já tiver configurado as guias móveis, clique em **Editar**.
10. Selecione **Relatórios** na lista Guias disponíveis e clique na seta **Adicionar** para adicioná-las à configuração móvel. A lista Guias disponíveis inclui guias de objetos padrão e guias de objetos personalizados. Isso também pode incluir guias da Web e do Visualforce.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Versão gratuita disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Versão completa disponível nas: Edições **Performance**, **Unlimited** e **Developer** e, por um custo extra, em: **Professional Edition** e **Enterprise Edition**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, editar e excluir pastas de relatórios públicos:
- "Gerenciar relatórios públicos"

Para exibir configurações do Salesforce Classic Mobile:
- "Exibir configuração"

Cuidado: Se você ainda não personalizou as guias da configuração móvel, selecione todas as guias que devem aparecer no Salesforce Classic Mobile, e não só a guia Relatórios.

11. Na lista Guias selecionadas, selecione a guia Relatórios e clique nas setas **Para cima** e **Para baixo** para definir onde a guia Relatórios deve aparecer no aplicativo Salesforce Classic Mobile.
12. Clique em **Salvar**.

Nota: Atualmente, os relatórios no Salesforce Classic Mobile não estão disponíveis nos dispositivos Android ou iPhone.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o Salesforce Classic Mobile

Configurando o Salesforce CRM Content para Salesforce Classic Mobile

Observe os pontos a seguir sobre como o Salesforce CRM Content é implementado no Salesforce Classic Mobile:

- As informações de registro do conteúdo são sincronizadas com o dispositivo; no entanto, os arquivos associados aos registros do conteúdo não são. Isso permite aos usuários fornecer conteúdo do aplicativo mesmo quando um arquivo for muito grande para ser baixado em um dispositivo móvel.
- Os usuários não podem pesquisar um trecho específico do conteúdo no aplicativo. Eles podem compartilhar apenas o conteúdo disponível na guia Conteúdo, que é sincronizada automaticamente com seu dispositivo com base nos filtros em sua configuração móvel atribuída.
- Os usuários não podem exibir uma lista de seu conteúdo inscrito no aplicativo. Eles também não podem filtrar a lista de registros na guia Conteúdo com base em uma determinada biblioteca.
- Embora os usuários possam visualizar e compartilhar conteúdo do aplicativo, eles não podem atualizar o arquivo associado a um registro de conteúdo. Se eles tiverem as permissões exigidas, poderão editar os campos na página de detalhes do conteúdo.
- Os usuários devem ter uma conexão de dados para visualizar e fornecer conteúdo. Sem uma conexão de dados, eles podem visualizar apenas a página de detalhes do conteúdo.
- O conteúdo no Salesforce Classic Mobile tem suporte apenas nos dispositivos BlackBerry e iPhone.
- O conteúdo não está disponível na versão gratuita do Salesforce Classic Mobile.
- Você não pode bloquear permissões móveis para o objeto de conteúdo. Atualmente, o objeto de conteúdo no Salesforce Classic Mobile é somente leitura.
- Você não pode editar o layout das páginas móveis para o objeto de conteúdo. A página de detalhes do conteúdo no aplicativo possui códigos embutidos para exibir somente alguns campos.

Para configurar o conteúdo para uma configuração do Salesforce Classic Mobile:

1. Em Configuração, insira *Configurações do Salesforce Classic* na caixa Busca rápida, selecione **Configurações do Salesforce Classic** e, em seguida, clique no nome de uma configuração móvel.
2. Na lista relacionada Conjuntos de dados, clique em **Editar**.
3. Clique em **Adicionar...**.
4. Na janela pop-up, selecione Conteúdo e, em seguida, clique em **OK**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Versão gratuita disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Versão completa disponível nas: Edições **Performance**, **Unlimited** e **Developer** e, por um custo extra, em: **Professional Edition** e **Enterprise Edition**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir configurações do Salesforce Classic Mobile:
- "Exibir configuração"

Para criar, alterar ou excluir as configurações de dados do Salesforce Classic Mobile:
- "Gerenciar configurações móveis"

5. Use filtros de campo para especificar quais registros de conteúdo estão sincronizados.

   Como os usuários não podem pesquisar conteúdo no aplicativo Salesforce Classic Mobile, é fundamental configurar filtros que disponibilizem conteúdo importante no dispositivo. Você não pode criar filtros com base em bibliotecas ou inscrições. Veja algumas opções para configurar condições úteis de filtro:

   - **Data:** Filtre pelos campos `Data da última modificação`, `Data de modificação do conteúdo` ou `Data da criação`. Use valores de data especiais como ÚLTIMOS 90 DIAS ou ÚLTIMOS 180 DIAS para garantir que os registros de conteúdo atualizados recentemente estejam sincronizados.
   - **Proprietário:** Filtre pelo autor se determinadas pessoas em sua organização forem responsáveis pela publicação do conteúdo.
   - **Tipo de arquivo:** Filtre por determinados tipos de documentos. Por exemplo, sua equipe de oportunidades geralmente poderá estar interessada em apresentações ou documentos em PDF.
   - **Campos personalizados:** Se você tiver criado campos de conteúdo personalizados para ajudá-lo a categorizar seu conteúdo, filtre pelos campos personalizados. Por exemplo, se você formular um campo `Uso funcional` com valores da lista de opções, será possível configurar uma condição de filtro na qual `Uso funcional` é igual a *`Vendas`*.

6. Você também pode evitar que registros de conteúdo consumam toda a memória de um dispositivo móvel ao selecionar o segundo botão de opção em Definir limite de registro máximo e insira o número máximo de registros de conteúdo que essa configuração pode transferir para dispositivos móveis. Use as listas suspensas Ordenar por e Classificar para especificar quais registros serão sincronizados se o limite de tamanho dos dados para sua configuração móvel for ultrapassado.
7. Clique em **Concluído**.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o Salesforce Classic Mobile

Configurando acesso ao Salesforce Classic Mobile para os usuários parceiros

Nota: A partir do Summer '13, o portal do parceiro não estará mais disponível para as organizações que não o usarem atualmente. As organizações existentes continuarão tendo acesso completo. Caso você não possua um portal do parceiro, mas queira compartilhar facilmente registros e informações com seus parceiros, experimente as Comunidades.

As organizações existentes que usam os portais do parceiro podem manter a utilização ou realizar a transição para as Comunidades. Entre em contato com seu Executivo de contas do Salesforce para saber mais.

Você pode permitir que os usuários parceiros acessem os dados do portal do parceiro em dispositivos móveis usando o aplicativo Salesforce Classic Mobile.

Dicas para configurar o acesso ao Salesforce Classic Mobile para usuários parceiros:

- Antes de configurar o Salesforce Classic Mobile para os usuários parceiros, configure contas de usuários parceiros e compre licenças móveis para cada usuário do portal do parceiro que usará o Salesforce Classic Mobile. Os perfis do usuário parceiro devem ser atribuídos a pelo menos um portal do parceiro antes que os usuários parceiros possam usar o Salesforce Classic Mobile. Se um perfil de usuário for atribuído a vários portais de parceiros, somente o primeiro portal do parceiro atribuído poderá ser acessado usando o Salesforce Classic Mobile.
- Os modos de exibição em listas móveis personalizadas não afetam os modos de exibição de lista no portal de parceiros.
- Se você disponibilizar os conjuntos de dados de usuário no aplicativo do Salesforce Classic Mobile, os parceiros poderão atribuir objetos aos usuários da conta de parceiro e a todos os usuários internos. Se você não disponibilizar os conjuntos de dados do Usuário, os parceiros só poderão atribuir objetos a usuários internos ou de contas parceiras que estejam associados a registros que você tiver disponibilizado no dispositivo móvel.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o Salesforce Classic Mobile

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível nas versões gratuitas em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**

Versão completa disponível em: Edições **Performance**, **Unlimited** e **Developer** e, por um custo extra, em: Edições **Professional** e **Enterprise**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir configurações, conjuntos de dados, dispositivos móveis e usuários do Salesforce Classic Mobile:

- "Exibir configuração"

Para criar, alterar ou excluir configurações e conjuntos de dados do Salesforce Classic Mobile, testar configurações móveis, editar propriedades do objeto móvel e gerenciar modos de exibição móveis personalizados:

- "Gerenciar configurações móveis"

Criar links para páginas da Web e do Visualforce Mobile para Salesforce Classic Mobile

Para aprimorar a integração entre o aplicativo Salesforce Classic Mobile, o Visualforce Mobile e sites externos, você também pode criar links de registros nativos do Salesforce para páginas do Visualforce Mobile ou sites externos. Para criar os links, desenvolva campos da fórmula de texto em um objeto padrão ou personalizado. O campo deve estar visível no layout da página para ser exibido no aplicativo Salesforce Classic Mobile. A melhor prática é incluir todos os links embutidos em uma seção separada chamada "Links móveis" na parte inferior do layout da página. Atualmente, não há como ocultar esses links no Salesforce, mas os usuários podem reduzir a seção para que os links não apareçam.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Versão gratuita disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Versão completa disponível nas: Edições **Performance**, **Unlimited** e **Developer** e, por um custo extra, em: **Professional Edition** e **Enterprise Edition**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou alterar botões ou links personalizados:
- "Personalizar aplicativo"

1. Navegue até a área de campos do objeto adequado.
2. Clique em **Novo** na seção de campos da página.
3. Selecione `Fórmula` e, em seguida, clique em **Avançar**.
4. Insira o rótulo do campo.

   O nome do campo é automaticamente preenchido com base no rótulo que você inserir.
5. Selecione `Texto` e, em seguida, clique em **Avançar**.
6. No editor de fórmulas, crie o link para a página personalizada do Visualforce ou site externo:
   - Para criar um link do Visualforce, digite *`"visualforce:///apex/PageName"`* e substitua *`PageName`* pelo nome da sua página do Visualforce. Você pode anexar parâmetros à string, como *`?contactid=" & Id"`*, para transmitir informações do registro no aplicativo cliente para a página do Visualforce.
   - Para criar um link da Web, digite *`"weblink:"`*, seguido pelo URL para o qual deseja que o link aponte, como *`"weblink:http://www.salesforce.com"`*. Você pode anexar parâmetros à string para transmitir informações do registro do aplicativo cliente para a página da Web. Por exemplo, o link da Web a seguir inicia um site de rede social do registro de um contato e desempenha uma pesquisa para o contato:

     ```
     "weblink:http://m.linkedin.com/members?search_term=" &FirstName& "+" &LastName&
     "&filter=name&commit=Search"
     ```

     Nota: O aplicativo cliente transmitre o link do Visualforce ou da Web a todos os parâmetros no navegador embutido. Cabe ao site ou à página do Visualforce Mobile interpretar os parâmetros. Certifique-se de elaborar sua página do Visualforce Mobile para consumir os parâmetros transmitidos no link.
7. Clique em **Avançar**.
8. Defina a segurança do campo para determinar se o campo deve ser visível ou somente leitura em perfis específicos e clique em **Avançar**.
9. Escolha os layouts de página que devem exibir o campo. Na próxima etapa, você personalizará o layout para alterar o local do campo na página.
10. Salve suas alterações.
11. Edite o layout da página do objeto. Nas configurações de gerenciamento do objeto cujo layout de página você deseja alterar, acesse Layouts de página.
12. Arraste um elemento de seção da paleta para o layout de página e arraste-o para debaixo das seções existentes.
13. No campo `Nome da seção`, digite *`Links móveis`*.
14. Desmarque a opção `Editar página`.

15. Selecione o layout de uma coluna e, em seguida, clique em **OK**.

16. Arraste o campo da nova fórmula de texto do seu local atual para a nova seção Links móveis.

17. Salve suas alterações.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o Salesforce Classic Mobile

Notificando usuários sobre a disponibilidade do Salesforce Classic Mobile

Quando você estiver pronto para implantar o aplicativo Salesforce Classic Mobile aos seus usuários, envie a eles um email para notificá-los sobre a disponibilidade do aplicativo e forneça as instruções de instalação. Você pode enviar o email usando o aplicativo de email corporativo, como o Outlook, ou pode enviar email em massa do Salesforce. De qualquer maneira, inclua o URL que ativa o download.

- Para usuários de Android e BlackBerry, o URL de download é `mobile.salesforce.com`. O link é o mesmo para o download inicial e para atualizações posteriores.
- Você pode conseguir o URL de download do iPhone pelo iTunes. Abra o iTunes, clique em **iTunes Store** e pesquise Salesforce Classic Mobile. Clique no ícone do aplicativo para ver detalhes sobre ele. No topo da janela do iTunes é exibido um caminho resumo que representa o local do aplicativo na App Store: **App Store** > **Business** > **Salesforce Classic Mobile**. Arraste e solte o caminho para um editor de texto ou para um programa de processamento de texto a fim de exibir o URL de download do aplicativo.

Para enviar emails em massa para usuários do Salesforce Classic Mobile a partir do Salesforce:

1. Crie um modelo de email que informe aos usuários sobre a disponibilidade do Salesforce Classic Mobile. Em suas configurações pessoais, insira *`Modelos`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Meus modelos** ou **Modelos de email** – o que aparecer. Se preferir, também é possível criar um modelo de email separado para notificações de atualização. Inclua o link de download nos modelos.

2. Crie um modo de visualização personalizado na página Email em massa para exibir apenas seus usuários do Salesforce Classic Mobile.

> Nota: A caixa de seleção `Usuário móvel` no registro do usuário atribui uma licença móvel aos usuários, o que permite o uso da versão completa do Salesforce Classic Mobile. Mas outros usuários do Salesforce podem acessar a versão gratuita do Salesforce Classic Mobile sem uma licença móvel atribuída, de modo que não é possível filtrar todos os usuários do Salesforce Classic Mobile por licença. Em vez disso, crie um modo de exibição para os usuários da versão gratuita filtrando por papéis ou perfis.

3. Envie emails em massa aos usuários do Salesforce Classic Mobile usando o modo de exibição personalizado criado. Em Configuração, insira *`Usuários de email em massa`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Usuários de email em massa**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível nas versões gratuitas em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**

Versão completa disponível em: Edições **Performance**, **Unlimited** e **Developer** e, por um custo extra, em: **Professional Edition** e **Enterprise Edition**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar modelos de email em HTML:
- "Editar modelos HTML"

Para enviar emails em massa para os usuários:
- "Email em massa"

  E

  "Gerenciar usuários"

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o Salesforce Classic Mobile

Salesforce Classic Mobile - FAQ para administradores

- O aplicativo móvel Salesforce Classic Mobile é seguro?
- Meus usuários do Salesforce Classic Mobile têm dispositivos Android, BlackBerry e iPhone. Posso ter vários tipos de dispositivo em uma organização?
- Há uma forma fácil de implantar o Salesforce Classic Mobile para todos os meus usuários de BlackBerry?

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Versão gratuita disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Versão completa disponível nas: Edições **Performance**, **Unlimited** e **Developer** e, por um custo extra, em: **Professional Edition** e **Enterprise Edition**

O aplicativo móvel Salesforce Classic Mobile é seguro?

Todos os dados transmitidos entre o Salesforce e o Salesforce Classic Mobile são totalmente criptografados e protegidos durante a transmissão.

O aplicativo móvel tem várias camadas de segurança no nível do dispositivo. Os provedores dos dispositivos oferecem a capacidade de configurar restrições de acesso por senhas. Os usuários devem usar a proteção do dispositivo de acordo com a política de segurança da sua organização. Se o dispositivo estiver bloqueado por senha, será difícil para as pessoas não autorizadas obterem dados confidenciais.

Além disso, um usuário deve ter credenciais válidas do Salesforce para ativar o aplicativo móvel no dispositivo. Quando um usuário registra um novo dispositivo sem fio, os dados do Salesforce em seu dispositivo sem fio antigo são automaticamente apagados - os usuários podem ativar apenas um dispositivo móvel por vez. Os usuários também são advertidos quando um novo dispositivo é ativado usando a conta do Salesforce. Se um usuário conectado exceder o período de inatividade configurado pelo administrador no dispositivo móvel, a sessão móvel será encerrada e a senha será exigida para restabelecer a sessão.

Os administradores também podem excluir dados remotamente de quaisquer dispositivos perdidos ou roubados.

Meus usuários do Salesforce Classic Mobile têm dispositivos Android, BlackBerry e iPhone. Posso ter vários tipos de dispositivo em uma organização?

Sim, uma organização pode ter vários tipos de dispositivos. No entanto, um usuário do Salesforce Classic Mobile pode ter apenas um dispositivo ativo.

Há uma forma fácil de implantar o Salesforce Classic Mobile para todos os meus usuários de BlackBerry?

Se sua organização gerenciar smartphones BlackBerry usando o BlackBerry Enterprise Server (BES), você poderá usar o Application Push. O Application Push é uma tecnologia de entrega iniciada pelo administrador no BlackBerry Enterprise Server que instala aplicativos em smartphones BlackBerry remotamente. Essa tecnologia não é desenvolvida nem suportada pela Salesforce, mas os administradores do BlackBerry Enterprise Server podem usá-la para instalar o Salesforce Classic Mobile nos dispositivos móveis de seus usuários de BlackBerry.

Você pode encontrar informações detalhadas sobre o Application Push no *BlackBerry Enterprise Server Administrator Guide* oficial da Research in Motion nas seções "Making additional BlackBerry device software and applications available to users" e "Creating software configurations". Se você tiver algum problema técnico com o Application Push, entre em contato com o Suporte da Research in Motion.

Gerenciar configurações do Salesforce Classic Mobile

Para gerenciar suas configurações do Salesforce Classic Mobile, em Configuração, insira *Configurações do Salesforce Classic* na caixa Busca rápida e, em seguida, selecione **Configurações do Salesforce Classic**.

- Para definir uma nova configuração móvel, clique em **Nova configuração móvel**.
- Para modificar uma configuração móvel, incluindo a atribuição de usuários ou perfis diferentes e a alteração do tamanho máximo de conjuntos de dados, clique em **Editar**.
- Para ativar uma configuração móvel, clique em **Editar**, marque a caixa de seleção Ativo e clique em **Salvar**. Desmarque Ativo para desativar a configuração móvel.
- Para excluir uma configuração móvel, clique em **Excluir**.
- Para exibir detalhes sobre uma configuração móvel, clique no respectivo nome.

  Na página de detalhes de uma configuração móvel, é possível:

  - Modificar conjuntos de dados para uma configuração móvel clicando em **Editar** na lista relacionada Conjuntos de dados.
  - Alterar as propriedades dos objetos mobilizados clicando em **Editar** ao lado de um nome de objeto na lista relacionada Propriedades do objeto móvel.
  - Personalizar guias de configuração móvel clicando em **Editar** na lista relacionada Guias móveis.
  - Criar visualizações personalizadas para uma configuração móvel clicando em **Editar** na lista relacionada Visualizações móveis.
  - Clonar a configuração móvel clicando em **Clonar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral do Salesforce Classic Mobile para administradores

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Versão gratuita disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Versão completa disponível nas: Edições **Performance**, **Unlimited** e **Developer** e, por um custo extra, em: **Professional Edition** e **Enterprise Edition**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir configurações do Salesforce Classic Mobile:

- "Exibir configuração"

Para criar, alterar ou excluir as configurações do Salesforce Classic Mobile:

- "Gerenciar configurações móveis"

Gerenciando permissões do Salesforce Classic Mobile

Uma licença móvel é necessária para cada usuário que acessará a versão completa do aplicativo Salesforce Classic Mobile. Você aloca licenças móveis usando a caixa de seleção `Usuário móvel` no registro do usuário. Para organizações que usam as edições Unlimited, Performance e Developer, a Salesforce fornece uma licença móvel para cada licença do Salesforce e a caixa de seleção `Usuário móvel` é ativada por padrão para todos os usuários. As organizações que usam as edições Professional ou Enterprise devem adquirir as licenças móveis separadamente e alocá-las manualmente.

Nota: A caixa de seleção `Usuário móvel` é desativada por padrão para os novos usuários da edição Performance.

Para prevenir usuários de ativar a versão completa do Salesforce Classic Mobile nos seus dispositivos móveis antes de estar pronto para implantar o aplicativo, desative a caixa de seleção `Usuário móvel` para todos os seus usuários.

Qualquer usuário do Salesforce que não tenha uma licença móvel pode fazer download de uma versão restrita, gratuita, do Salesforce Classic Mobile. A partir de Summer '13, a versão gratuita do Salesforce Classic Mobile está desativada por padrão em todas as novas organizações. É possível ativá-la para conceder aos usuários o acesso ao Salesforce em dispositivos móveis.

Para ativar a versão gratuita do Salesforce Classic Mobile:

1. Em Configuração, insira *`Configurações do Salesforce Classic`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações do Salesforce Classic**.
2. Clique em **Editar**.
3. Selecione `Ativar Mobile Lite`.
4. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral do Salesforce Classic Mobile para administradores

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Versão gratuita disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Versão completa disponível nas: Edições **Performance**, **Unlimited** e **Developer** e, por um custo extra, em: **Professional Edition** e **Enterprise Edition**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir configurações do Salesforce Classic Mobile:
- "Exibir configuração"

Para criar, alterar ou excluir as configurações do Salesforce Classic Mobile:
- "Gerenciar configurações móveis"

Gerenciar guias do Salesforce Classic Mobile

Para gerenciar as guias de uma configuração do Salesforce Classic Mobile, em Configuração, insira *Configurações do Salesforce Classic* na caixa Busca rápida e, em seguida, selecione **Configurações do Salesforce Classic**. Em seguida, clique no nome da configuração móvel e role a lista relacionada Guias móveis para baixo.

Se já tiver personalizado as guias da configuração, a lista relacionada Guias móveis mostrará as guias selecionadas.

- Para alterar a configuração da guia, clique em **Editar**.
- Para excluir a configuração de guias móveis e usar o comportamento padrão das guias, clique em **Redefinir para padrão**.

Se você não tiver personalizado as guias de configuração, a lista relacionada indica que o comportamento padrão da guia será utilizado para a configuração. Para personalizar as guias usadas pela configuração e definir sua ordem, clique em **Personalizar guias**.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral do Salesforce Classic Mobile para administradores

Gerenciar configurações do Salesforce Classic Mobile

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Versão gratuita disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Versão completa disponível nas: Edições **Performance**, **Unlimited** e **Developer** e, por um custo extra, em: **Professional Edition** e **Enterprise Edition**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir configurações do Salesforce Classic Mobile:

- "Exibir configuração"

Para gerenciar guias do Salesforce Classic Mobile:

- "Gerenciar configurações móveis"

Gerenciar exibições do Salesforce Classic Mobile

Para gerenciar exibições personalizadas para configuração do Salesforce Classic Mobile, em Configuração, insira *Configurações do Salesforce Classic* na caixa Busca rápida e, em seguida, selecione **Configurações do Salesforce Classic**. Em seguida, clique no nome da configuração móvel e role a lista relacionada Modos de exibição do Mobile para baixo.

- Para ver uma lista de todas as visualizações personalizadas, escolha Todos os objetos na lista suspensa Selecionar um objeto. Você também pode usar a lista suspensa Selecione um objeto para filtrar os modos de exibição por tipo de objeto.
- Para criar um novo modo de exibição móvel, selecione o tipo de objeto na lista suspensa Selecione um objeto e clique em **Novo modo de exibição móvel**.
- Para fazer alterações em um modo de exibição personalizado móvel, clique em **Editar** ao lado do nome do modo de exibição.
- Para excluir um modo de exibição personalizado móvel, clique em **Excluir** ao lado do nome do modo de exibição.
- Para exibir detalhes sobre um modo de exibição personalizado móvel, clique no nome dele.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral do Salesforce Classic Mobile para administradores

Gerenciar configurações do Salesforce Classic Mobile

Gerenciar dispositivos do Salesforce Classic Mobile

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Versão gratuita disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Versão completa disponível nas: Edições **Performance**, **Unlimited** e **Developer** e, por um custo extra, em: **Professional Edition** e **Enterprise Edition**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir dispositivos e usuários do Salesforce Classic Mobile:

- "Exibir configuração"

Para gerenciar modos de exibição personalizados do Salesforce Classic Mobile:

- "Gerenciar configurações móveis"

Salesforce Classic Mobile: dados de uso em tipos de relatório personalizado

Você pode criar tipos de relatório personalizado com dados que mostram como sua organização usa o Salesforce Classic Mobile. Por exemplo, os relatórios podem mostrar com que frequência os usuários acessam o Salesforce Classic Mobile, que modelos de dispositivo móvel eles usam, e assim por diante.

Para criar um tipo de relatório personalizado com dados de uso do Salesforce Classic Mobile, selecione o `Objeto principal` da sessão móvel ao definir um tipo de relatório personalizado. Quando você selecionar os campos para o tipo de relatório personalizado, escolha dentre os seguintes campos específicos do Salesforce Classic Mobile.

Ponto de dados de uso do celular	Definição
Marca	Operadora sem fio
Tamanho dos dados (bytes)	Tamanho total de registros no dispositivo
Endereço do dispositivo	Endereço físico exclusivo do dispositivo (PIN para BlackBerry ou UDID para iOS)
Versão do aplicativo do dispositivo	Versão instalada do Salesforce Classic Mobile
Modelo do dispositivo	Modelo do dispositivo
Versão do sistema operacional do dispositivo	Versão do sistema operacional instalado no dispositivo
Duração	Duração da sessão móvel em segundos
Data do último registro	Data do último registro ou ativação
Data do último status	Data da última comunicação recebida do dispositivo
Fabricante	Fabricante do dispositivo
Tamanho dos metadados (bytes)	Tamanho dos metadados (layouts de página, valores de lista de opções etc.) no dispositivo
Proprietário: Nome completo	Nome do usuário do dispositivo
Data de início da sessão	Data em que a sessão móvel foi iniciada
Status	Indicador de que o conjunto de dados do usuário excede o tamanho máximo permitido pela configuração móvel

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Versão gratuita disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Versão completa disponível nas: Edições **Performance**, **Unlimited** e **Developer** e, por um custo extra, em: **Professional Edition** e **Enterprise Edition**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou atualizar tipos de relatórios personalizados:

- "Gerenciar tipos de relatórios personalizados"

Para excluir tipos de relatórios personalizados:

- "Modificar todos os dados"

Nota:

- As sessões móveis são semelhantes às sessões baseadas na Web nos relatórios de histórico de logins; entretanto, as sessões móveis têm um valor de tempo limite fixo de 20 minutos. O Salesforce cria uma nova sessão móvel quando um usuário faz login ou inicia o Salesforce Classic Mobile após 20 minutos de inatividade no aplicativo ou no dispositivo em geral.
- Os relatórios da sessão móvel só têm dados de uso do aplicativo do Salesforce Classic Mobile e não outros aplicativos móveis do Salesforce como os aplicativos Salesforce1.

- Alguns dispositivos não especificam cada atributo físico. Por exemplo, os dispositivos Apple não especificam marca.

Gerenciar dispositivos do Salesforce Classic Mobile

Depois que um usuário instala o aplicativo Salesforce Classic Mobile em um dispositivo móvel e efetua login pela primeira vez, o Salesforce coleta as informações sobre o dispositivo e o associa ao registro do usuário. As informações do dispositivo são somente leitura.

Embora a entrada do dispositivo seja criada automaticamente, ainda é possível exibir e gerenciar todos os usuários e dispositivos móveis de sua organização em Configuração, inserindo *Usuários e dispositivos* na caixa Busca rápida e selecionando **Usuários e dispositivos**.

Na página Todos os usuários e dispositivos móveis, você pode:

- Exibir a lista de usuários em sua organização que foram autorizados a usar o Salesforce Classic Mobile.
- Criar modos de exibição de lista personalizados para ver subconjuntos diferentes de usuários móveis. Por exemplo, crie um modo de exibição que mostre os usuários que nunca efetuaram login no Salesforce do aplicativo Salesforce Classic Mobile para avaliar a eficácia dos esforços de implantação do Salesforce Classic Mobile da sua organização.
- Exibir detalhes sobre um dispositivo móvel, clicando no endereço do dispositivo.
- Exibir detalhes sobre um usuário específico, clicando no nome de usuário.
- Exibir detalhes sobre uma configuração móvel, clicando no nome da configuração móvel.
- Executar estas ações em vários usuários ao mesmo tempo:
  - Ajustar o valor do tempo limite da sessão móvel
  - Apagar os dados do Salesforce de um dispositivo móvel do usuário
  - Excluir um dispositivo móvel de um registro do usuário
- Descobrir por que o dispositivo de um usuário não está sincronizando, passando o mouse sobre o ícone de erro vermelho na coluna Status. Informações adicionais sobre os erros de sincronização são exibidas na página de detalhes do dispositivo.

Nota: Também é possível gerenciar usuários móveis da lista relacionada Dispositivos móveis atribuídos na página de detalhes do usuário.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Versão gratuita disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Versão completa disponível nas: Edições **Performance**, **Unlimited** e **Developer** e, por um custo extra, em: **Professional Edition** e **Enterprise Edition**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir dispositivos e usuários do Salesforce Classic Mobile:
- "Exibir configuração"

Para gerenciar dispositivos do Salesforce Classic Mobile:
- "Gerenciar configurações móveis"

NESTA SEÇÃO:

Vincular permanentemente os usuários do Salesforce Classic Mobile a um dispositivo móvel

Você pode impedir que os usuários móveis registrem outro dispositivo móvel que não seja aquele que eles usaram para a ativação inicial do Salesforce Classic Mobile.

Visualizando informações de dispositivo do Salesforce Classic Mobile

Definir valores de tempo limite da sessão do Salesforce Classic Mobile

Apagando dados no Salesforce Classic Mobile

Excluindo dispositivos móveis

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral do Salesforce Classic Mobile para administradores

Gerenciar configurações do Salesforce Classic Mobile

Vincular permanentemente os usuários do Salesforce Classic Mobile a um dispositivo móvel

Você pode impedir que os usuários móveis registrem outro dispositivo móvel que não seja aquele que eles usaram para a ativação inicial do Salesforce Classic Mobile.

Por padrão, o Salesforce associa automaticamente um registro de dispositivo ao usuário móvel que tenha ativado o dispositivo mais recentemente; assim, os administradores não precisam atualizar o registro do dispositivo para atribuí-lo a outro usuário. Apesar de esse comportamento facilitar a troca de dispositivos entre os usuários de sua organização, alguns administradores preferem que os usuários estejam permanentemente ligados aos dispositivos aos quais eles foram originalmente atribuídos. Isso ajuda os administradores das organizações com dados altamente confidenciais a garantirem que os usuários não acessem dados corporativos de seus dispositivos pessoais.

Para vincular permanentemente um usuário a um dispositivo móvel:

1. Em Configuração, insira *`Configurações do Salesforce Classic`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações do Salesforce Classic**.
2. Clique em **Editar**.
3. Selecione `Vincular permanentemente o usuário ao dispositivo móvel`.
4. Clique em **Salvar**.

Cuidado: Habilitar a configuração `Ligar permanentemente o usuário ao dispositivo móvel` exige uma ação administrativa quando os usuários precisarem alternar os dispositivos. É preciso excluir o dispositivo existente manualmente do registro de um usuário para ele registrar um dispositivo diferente. Se você não excluir o dispositivo, o usuário não conseguirá acessar o aplicativo Salesforce Classic Mobile.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível nas versões gratuitas em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**

Versão completa disponível em: Edições **Performance**, **Unlimited** e **Developer** e, por um custo extra, em: Edições **Professional** e **Enterprise**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir configurações do Salesforce Classic Mobile:

- "Exibir configuração"

Para alterar as configurações do Salesforce Classic Mobile:

- "Gerenciar configurações móveis"

Visualizando informações de dispositivo do Salesforce Classic Mobile

O Salesforce coleta informações sobre o dispositivo de um usuário móvel na primeira vez que este efetua login no aplicativo Salesforce Classic Mobile. Há duas maneiras de acessar os detalhes do dispositivo:

- Em Configuração, insira *Usuários e dispositivos* na caixa Busca rápida e selecione **Usuários e dispositivos**. Em seguida, clique em um endereço de dispositivo no modo de exibição de lista.
- Em Configuração, insira *Usuários* na caixa Busca rápida e selecione **Usuários**. Clique em **Editar** ao lado do nome do usuário e clique no endereço do dispositivo na lista relacionada Dispositivos móveis atribuídos.

Na página Dispositivo móvel, você pode:

- Verificar as informações sobre o dispositivo
- Ajustar o valor do tempo limite da sessão móvel
- Apagar os dados do Salesforce do dispositivo de um usuário
- Apague um dispositivo do registro de um usuário

As informações a seguir são uma descrição dos campos, em ordem alfabética, que são armazenadas em cada dispositivo móvel de sua organização.

Campo	Descrição
Marca	A marca do dispositivo móvel, se estiver disponível.
Operadora	O nome da operadora que fornece serviços para o dispositivo móvel, se houver.
Conectado desde	A data e a hora em que o dispositivo estabeleceu uma conexão com o servidor móvel. O dispositivo perde uma conexão quando a bateria acaba ou quando a sessão é fechada porque o servidor não recebeu dados do dispositivo durante um longo período.
Status da conexão	O estado da conexão do dispositivo. Os valores possíveis para esse campo são: Conectado, Não conectado e Não disponível.
Criado por	O nome do primeiro usuário que registrou o dispositivo móvel e a hora e a data em que ocorreu o registro.
Tamanho dos dados	O tamanho dos dados do Salesforce atualmente armazenados no dispositivo móvel do usuário. O dispositivo móvel envia periodicamente essas informações ao Salesforce, o que é útil para solucionar erros de sincronização resultantes de um limite de dados excedido.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Versão gratuita disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Versão completa disponível nas: Edições **Performance**, **Unlimited** e **Developer** e, por um custo extra, em: **Professional Edition** e **Enterprise Edition**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir dispositivos e usuários do Salesforce Classic Mobile:
- "Exibir configuração"

Para gerenciar dispositivos do Salesforce Classic Mobile:
- "Gerenciar configurações móveis"

Campo	Descrição
Endereço do dispositivo	O identificador exclusivo do dispositivo móvel do usuário.
Modelo do dispositivo	O modelo do dispositivo móvel.
Simulador?	Um indicador que identifica se o dispositivo é um simulador ou um dispositivo móvel. Um simulador é um aplicativo de software que simula o comportamento de um dispositivo móvel.
Última ativação	A última vez em que foi feito o download de um conjunto de dados completo para o dispositivo móvel. Se um conjunto de dados do usuário exceder o limite definido na configuração móvel atribuída, o dispositivo poderá ser registrado, mas não ativado.
Últimos dados recebidos	A última vez em que os dados foram recebidos no dispositivo. Essas informações são úteis para solucionar problemas de conexão.
Último registro	A última vez em que o usuário registrou o dispositivo móvel. O processo de registro cria o registro do dispositivo no Salesforce e associa-o ao usuário que fez o registro.
Data do último status	A última vez que o dispositivo móvel notificou o Salesforce de que o dispositivo não está mais sincronizando os dados devido a um erro. O campo Data do último status só fica visível quando existe um erro.
Fabricante	O fabricante do dispositivo móvel.
Tamanho dos metadados	O tamanho dos metadados do Salesforce atualmente armazenados no dispositivo móvel do usuário. Metadados consistem em informações de layout e esquema de página; e a quantidade de metadados enviada a um dispositivo pode ser muito alta, dependendo do tamanho da sua organização e da complexidade de sua configuração.
Modificado por	O nome do último usuário que registrou o dispositivo móvel, além da data e hora em que ocorreu o registro.
Número de mensagens de saída pendentes	O número de mensagens em fila no servidor móvel que aguardam para serem enviadas ao dispositivo.
Sistema operacional	O tipo de sistema operacional instalado no dispositivo móvel: Android, BlackBerry ou iPhone.
Versão do sistema operacional	O número da versão do sistema operacional instalado no dispositivo móvel.
Número de telefone	O número de telefone associado ao dispositivo móvel.
Versão do Salesforce Classic Mobile	O número da versão e o número do aplicativo cliente móvel instalado no dispositivo.
Tamanho das mensagens enviadas pendentes (bytes)	O tamanho total de dados das mensagens em fila no dispositivo que aguardam para serem enviadas ao servidor móvel. Como o

Campo	Descrição
	servidor processa mensagens quase instantaneamente, esse valor geralmente é 0.
`Tamanho de mensagens enviadas (bytes)`	O tamanho total de dados das mensagens enviadas em fila no servidor móvel.
`Status`	Indica se existem erros de sincronização entre o dispositivo e o Salesforce. O campo `Status` só fica visível quando existe um erro. Os dois status de erro são Limite de dados excedido e Erro desconhecido.
`Nome do usuário`	O nome de usuário no Salesforce do usuário associado ao dispositivo móvel.

Nota: Se o Salesforce detectar que o dispositivo selecionado foi registrado por um usuário em outra organização, será exibido um erro na página de detalhes do dispositivo. Isso pode acontecer quando um dispositivo tiver sido registrado para um usuário em sua organização sandbox e depois for ativado por um usuário na sua organização de produção. Para remover o registro de dispositivo antigo de sua organização, basta excluir o dispositivo.

Definir valores de tempo limite da sessão do Salesforce Classic Mobile

Por questões de segurança, o aplicativo Salesforce Classic Mobile é definido para bloquear usuários após 10 minutos de inatividade. Os administradores podem ajustar ou desativar essa configuração em cada dispositivo. Por exemplo, talvez seja possível desativar a configuração de tempo limite do Salesforce Classic Mobile se o sistema operacional do dispositivo móvel tiver seu próprio mecanismo de bloqueio.

Para alterar o valor de tempo limite da sessão do Salesforce Classic Mobile:

1. Navegue para uma destas páginas.
   - Para lidar com diversos dispositivos ao mesmo tempo, em Configuração, insira *`Usuários e dispositivos`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Usuários e dispositivos**. Na exibição de lista na página Usuários e dispositivos móveis, selecione os dispositivos desejados.
   - Para lidar com um dispositivo específico, em Configuração, insira *`Usuários`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Usuários**. Clique no nome de um usuário, clique no endereço do dispositivo na lista relacionada Dispositivos móveis atribuídos para ver a página Dispositivo Móvel.
2. Clique em **Definir tempo limite da sessão móvel**.
3. Escolha o novo valor de tempo limite em minutos. Você também pode escolher **Nunca expirar** se os usuários não precisarem ficar bloqueados fora do aplicativo.
4. Clique em **Salvar**.

   O Salesforce tenta enviar uma mensagem que contém a nova configuração de tempo limite da sessão aos dispositivos móveis selecionados.
5. Uma página de confirmação resume os resultados para cada dispositivo móvel selecionado.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Versão gratuita disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Versão completa disponível nas: Edições **Performance**, **Unlimited** e **Developer** e, por um custo extra, em: **Professional Edition** e **Enterprise Edition**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para definir valores de tempo limite da sessão do Salesforce Classic Mobile:
- "Gerenciar configurações móveis"

Resultados do tempo limite da sessão móvel

Depois que o Salesforce envia o novo tempo limite de sessão aos dispositivos móveis selecionados, uma página de resultados apresenta informações sobre o status de cada mensagem. A tabela abaixo descreve os três possíveis resultados:

Resultado	Descrição
Mensagem colocada em fila com êxito	O servidor do Salesforce Classic Mobile enviou a mensagem para o dispositivo. O Salesforce não pode detectar se a mensagem foi recebida pelo dispositivo.
Não é possível enviar a mensagem	Um problema de comunicação temporário entre o Salesforce e o servidor do Salesforce Classic Mobile impediu que a mensagem fosse enviada. Tente novamente mais tarde.
O usuário não possui dispositivo móvel	O usuário móvel selecionado nunca registrou um dispositivo, portanto, a mensagem não pôde ser enviada.

Apagando dados no Salesforce Classic Mobile

Quando um usuário acessa o aplicativo Salesforce Classic Mobile, seu dispositivo móvel contém o aplicativo móvel e um conjunto dos dados do Salesforce do usuário. Um administrador pode remover os dados de um dispositivo sem precisar desinstalar o aplicativo móvel. Essa é uma ferramenta de segurança eficaz quando um usuário perde o dispositivo. Também é necessário apagar os dados do dispositivo se planejar oferecê-lo a outro usuário.

Para apagar os dados do Salesforce em um ou mais dispositivos móveis:

1. Navegue para uma destas páginas.
   - Para lidar com diversos dispositivos ao mesmo tempo, em Configuração, insira *Usuários e dispositivos* na caixa Busca rápida e selecione **Usuários e dispositivos**. Na exibição de lista na página Usuários e dispositivos móveis, selecione os dispositivos desejados.
   - Para lidar com um dispositivo específico, em Configuração, insira *Usuários* na caixa Busca rápida e selecione **Usuários**. Clique no nome de um usuário, clique no endereço do dispositivo na lista relacionada Dispositivos móveis atribuídos para ver a página Dispositivo Móvel.
2. Clique em **Apagar dados** e em **OK**.

   O Salesforce tenta enviar uma mensagem aos dispositivos móveis para apagar os dados.

Apagar resultados dos dados

Depois que o Salesforce envia a mensagem aos dispositivos móveis para apagar dados, uma página de resultados fornece informações sobre o status de cada mensagem. A tabela abaixo descreve os três possíveis resultados:

Resultado	Descrição
Mensagem colocada em fila com êxito	O servidor do Salesforce Classic Mobile enviou a mensagem para o dispositivo. O Salesforce

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Versão gratuita disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Versão completa disponível nas: Edições **Performance**, **Unlimited** e **Developer** e, por um custo extra, em: **Professional Edition** e **Enterprise Edition**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para excluir os dados do Salesforce em um dispositivo executando o Salesforce Classic Mobile:
- "Gerenciar configurações móveis"

Resultado	Descrição
	não pode detectar se a mensagem foi recebida pelo dispositivo.
Não é possível enviar a mensagem	Um problema de comunicação temporário entre o Salesforce e o servidor do Salesforce Classic Mobile impediu que a mensagem fosse enviada. Tente novamente mais tarde.
O usuário não possui dispositivo móvel	O usuário móvel selecionado nunca registrou um dispositivo, portanto, a mensagem não pôde ser enviada.

CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciar dispositivos do Salesforce Classic Mobile

Excluindo dispositivos móveis

Excluindo dispositivos móveis

Existirão duas instâncias quando você excluir um dispositivo móvel dos registros de um usuário:

- As configurações móveis de sua organização vinculam permanentemente os usuários móveis a seus dispositivos, e você precisa atribuir um dispositivo a um usuário diferente. Se você não tiver ativado essa configuração, o Salesforce associará automaticamente um registro de dispositivo ao usuário móvel que ativou o dispositivo mais recentemente; portanto, não é necessário excluir um dispositivo para atribuí-lo a outro usuário.
- Você deseja mudar um dispositivo de sua organização do sandbox para sua organização de produção.

Para excluir um dispositivo móvel:

1. Navegue para uma destas páginas.
   - Para lidar com diversos dispositivos ao mesmo tempo, em Configuração, insira *Usuários e dispositivos* na caixa Busca rápida e selecione **Usuários e dispositivos**. Na exibição de lista na página Usuários e dispositivos móveis, selecione os dispositivos desejados.
   - Para lidar com um dispositivo específico, em Configuração, insira *Usuários* na caixa Busca rápida e selecione **Usuários**. Clique no nome de um usuário, clique no endereço do dispositivo na lista relacionada Dispositivos móveis atribuídos para ver a página Dispositivo Móvel.
2. Na página Usuários e dispositivos móveis, selecione um ou mais dispositivos e clique em **Excluir dispositivo**. Na página Dispositivo móvel, clique em **Excluir**.
3. Clique em **OK**.

   O Salesforce tenta excluir os dispositivos selecionados.
4. Uma página de confirmação resume os resultados para cada dispositivo móvel selecionado.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Versão gratuita disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Versão completa disponível nas: Edições **Performance**, **Unlimited** e **Developer** e, por um custo extra, em: **Professional Edition** e **Enterprise Edition**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir dispositivos e usuários móveis:
- "Exibir configuração"

Para excluir dispositivos móveis:
- "Gerenciar configurações móveis"

Excluir resultados do dispositivo

Depois que o Salesforce envia a mensagem ao servidor móvel para excluir os dispositivos, uma página de resultados fornece informações sobre o status de cada dispositivo. A tabela abaixo descreve os três possíveis resultados:

Resultado	Descrição
Dispositivo excluído.	O Salesforce removeu o registro do dispositivo de sua organização.
O dispositivo não pode ser excluído no momento. Tente novamente mais tarde.	Um problema de comunicação temporário entre o Salesforce e o servidor móvel impediu que o dispositivofosse excluído. Tente novamente mais tarde.
O usuário não possui dispositivo móvel.	O usuário móvel selecionado nunca registrou um dispositivo, portanto, a mensagem não pôde ser enviada.

CONSULTE TAMBÉM:

Apagando dados no Salesforce Classic Mobile

Chatter Mobile para BlackBerry

Configure o Chatter Mobile para BlackBerry

Importante: A partir do Summer '14, não há mais suporte para o aplicativo Chatter Mobile for BlackBerry. Você pode continuar a usar o aplicativo, mas a Salesforce já não oferece suporte na forma de aprimoramentos ou correções para eventuais problemas que você encontrar. Sugira ao administrador do Salesforce migrar para o aplicativo Salesforce1, a nova experiência móvel do Salesforce.

O Chatter Mobile para BlackBerry foi criado como um aplicativo conectado. Um aplicativo conectado é um aplicativo que se integra ao Salesforce usando APIs. Os aplicativos conectados permitem aos administradores definir várias políticas de segurança e ter controle sobre quem pode usar os aplicativos. Os administradores podem exibir e gerenciar as configurações do Chatter Mobile para BlackBerry da mesma forma que exibem e gerenciam as configurações de outros aplicativos conectados.

O Chatter Mobile para BlackBerry é instalado automaticamente como parte de um pacote gerenciado de aplicativos conectados do Salesforce quando um dos seguintes eventos ocorre:

- Um usuário em sua organização faz o download do aplicativo móvel Chatter Mobile para BlackBerry e autentica-o com sua organização ao efetuar login no aplicativo móvel.
- Uma sessão de usuário existente do Chatter Mobile é atualizada.

  Nota: As sessões são atualizadas automaticamente em intervalos que variam de 15 minutos a 12 horas, enquanto o usuário está no aplicativo, dependo do `Valor do tempo limite` de sessão definido para sua organização, o que muitas vezes não é detectado pelo usuário.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar as configurações do aplicativo móvel:
- "Personalizar aplicativo"

Para exibir as configurações do aplicativo móvel:
- "Exibir configuração"

Como opção, o administrador pode instalar manualmente o pacote de aplicativos conectados do Salesforce1 e Chatter para exibir e gerenciar as configurações antes da instalação automática do pacote.

O pacote de aplicativos conectados inclui um aplicativo conectado separado para o tipo de dispositivo móvel BlackBerry.

Importante: A menos que um administrador instale manualmente o pacote, você só verá os aplicativos conectados do Chatter Mobile para BlackBerry depois que alguém na sua organização ativar um aplicativo móvel ou que a sessão de um usuário existente for ativada.

Os administradores podem usar perfis, conjuntos de permissões e restrições de faixa de IP para controlar quais usuários podem acessar o aplicativo. Essas configurações são controladas na página de detalhes do aplicativo conectado Chatter Mobile para BlackBerry, que pode ser acessada em Configuração, inserindo *Aplicativos conectados* na caixa Busca rápida e, em seguida, selecionando a opção para gerenciar aplicativos conectados.

O aplicativo exibe uma mensagem de erro se um usuário restrito tentar abri-lo.

Painéis remotos para iPad

Permitir que os usuários visualizem painéis no iPad

O aplicativo Mobile Dashboards para iPad é automaticamente ativado para sua organização de modo que os usuários podem acessar o aplicativo sem nenhuma configuração da sua parte.

Importante: No Summer '15, não há mais suporte para o aplicativo Mobile Dashboards for iPad. Você pode continuar a usar o aplicativo, mas a Salesforce já não oferece suporte na forma de aprimoramentos ou correções para eventuais problemas que você encontrar. Sugira ao administrador do Salesforce migrar para o aplicativo Salesforce1, a nova experiência móvel do Salesforce.

Você pode desativar o aplicativo se não quiser que os usuários acessem os dados do Salesforce de dispositivos móveis e pode facilmente reativá-lo se mudar de ideia mais tarde.

Para configurar o acesso ao Mobile Dashboards para iPad:

1. Em Configuração, insira *Painéis móveis* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações do Mobile Dashboard**.
2. Selecione ou desmarque Ativar o aplicativo Mobile Dashboards para iPad para todos os usuários.
3. Clique em **Salvar**.

Os usuários podem baixar e instalar o aplicativo Mobile Dashboards para iPad da Apple App Store ou AppExchange Mobile.

Além das edições mencionadas, o aplicativo está disponível para organizações com o recurso de API REST.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para visualizar as configurações do Mobile Dashboards para iPad:
- "Exibir configuração"

Para modificar as configurações do Mobile Dashboards para iPad:
- "Personalizar aplicativo"

Exibir as informações de registro por push de um usuário móvel

Na página Registros upgrade automático móvel, é possível ver as informações de registro de upgrade automático de qualquer usuário, para a resolução de problemas gerais.

Para exibir as informações de registro de upgrade automático do dispositivo de um usuário:

1. Em Configuração, insira *Usuários* na caixa Busca rápida e selecione **Usuários**.
2. Selecionar um usuário.
3. Na página de detalhes do usuário ao lado de Registros de upgrade automático móvel, clique em **Exibir**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Todas as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir informações de registros de upgrade automático móvel:

- "Exibir configuração"

Instalar pacotes e gerenciar aplicativos

Pacotes instalados

É possível instalar pacotes na organização do Salesforce, bem como configurá-los e gerenciá-los. Para exibir os pacotes instalados, em Configuração, insira "Instalado" na caixa Busca rápida e selecione **Pacotes instalados**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Instalar um pacote

Estas são as etapas para instalar um pacote.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para instalar pacotes:
- "Fazer download de pacotes do AppExchange"

Etapas pré-instalação

1. Em um navegador, acesse o URL de instalação fornecida pelo desenvolvedor do pacote ou, se estiver instalando um pacote a partir do AppExchange, clique em **Obter agora** na página de informações do aplicativo.

   Nota: Se você estiver instalando em um sandbox, substitua a parte www.salesforce.com do link de instalação por test.salesforce.com. O pacote é removido da sua organização de sandbox sempre que você cria uma nova cópia do sandbox.

2. Insira o nome de usuário e a senha da organização Salesforce na qual você deseja instalar o pacote e clique no botão de login.
3. Se o pacote for protegido por senha, insira a senha que você recebeu do editor.
4. Como opção, se você estiver instalando um pacote não gerenciado, selecione `Renomear os componentes conflitantes do pacote`. Quando você seleciona essa opção, o Salesforce muda o nome de um componente do pacote em caso de conflito com um nome de componente existente.

Instalação padrão

Clique em **Instalar**. Você verá uma mensagem que descreve o progresso e uma mensagem de confirmação após a conclusão da instalação.

Instalação personalizada

Siga essas etapas se precisar modificar as configurações padrão como administrador.

1. Escolha uma ou mais destas opções, conforme adequado.
   - Clique em **Exibir componentes**. Você verá uma tela adicional com uma lista de componentes no pacote. Em pacotes gerenciados, a tela também contém uma lista de aplicativos conectados (aplicativos confiáveis que têm acesso aos dados do Salesforce de um usuário após a verificação do usuário e do aplicativo). Revise a lista para confirmar que os componentes e os aplicativos conectados mostrados são aceitáveis e feche a tela adicional.

     Nota: Alguns itens do pacote, como regras de validação, tipos de registro ou configurações personalizadas podem não aparecer na lista Componentes de pacote, mas são incluídos no pacote e instalados com os outros itens. Se não houver itens na lista Componentes de pacote, o pacote pode conter apenas pequenas alterações.

   - Se o pacote contiver uma configuração de site remoto, você precisará aprovar o acesso aos sites fora do Salesforce. A caixa de diálogo lista todos os sites com os quais o pacote se comunica. Recomendamos que o site use SSL (secure sockets layer) para transmitir dados. Depois de verificar se os sites são seguros, selecione **Sim, conceder acesso a esses sites de terceiros** e clique em **Continuar**, ou em **Cancelar** para cancelar a instalação do pacote.

     Cuidado: Ao instalar configurações de site remoto, você permite que o pacote transmita dados de um site de terceiros ou para ele. Antes de usar o pacote, entre em contato com o editor para entender quais dados são transmitidos e como eles são usados. Se você tiver um contato de segurança interno, peça para ele revisar o aplicativo, para que você entenda o seu impacto antes do uso.

- Clique em **Acesso à API**. Você verá uma tela adicional com uma lista de configurações de acesso à API que foram dadas aos componentes do pacote. Revise as configurações para verificar se são aceitáveis e feche a tela adicional para voltar à tela do instalador.
- Nas Enterprise, Performance, Unlimited, e Developer Editions, escolha uma das opções de segurança a seguir.

  Nota: Dependendo do tipo de instalação, você pode não ver essa opção. Por exemplo, em Group e Professional Editions, ou se o pacote não contiver um objeto personalizado, o Salesforce pulará essa opção, dando acesso total a todos os usuários.

  Instalar somente para administradores

  Especifica as configurações a seguir sobre a instalação do perfil de administrador e qualquer perfil com a permissão "Personalizar aplicativo".

  - Permissões de objeto: “Ler", “Criar", “Editar", “Excluir", "Exibir todos" e "Modificar todos" ativadas
  - Segurança em nível de campo: definida como visível e editável para todos os campos
  - Classes do Apex: ativadas
  - Páginas do Visualforce: ativadas
  - Configurações do aplicativo: ativadas
  - Configurações da guia: determinadas pelo criador do pacote
  - Configurações do layout de página: determinadas pelo criador do pacote
  - Configurações do tipo de registro: determinadas pelo criador do pacote

  Após a instalação, se você tiver Enterprise, Performance, Unlimited ou Developer Edition, defina as permissões de usuário e objeto apropriadas nos perfis personalizados, conforme o necessário.

  Instalar para todos os usuários

  Especifica as configurações a seguir em todos os perfis personalizados internos.

  - Permissões de objeto: “Ler", “Criar", “Editar", “Excluir", "Exibir todos" e "Modificar todos" ativadas
  - Segurança em nível de campo: definida como visível e editável para todos os campos
  - Classes do Apex: ativadas
  - Páginas do Visualforce: ativadas
  - Configurações do aplicativo: ativadas
  - Configurações da guia: determinadas pelo criador do pacote
  - Configurações do layout de página: determinadas pelo criador do pacote
  - Configurações do tipo de registro: determinadas pelo criador do pacote

  Nota: O Usuário do portal de clientes, Gerente do portal de clientes, Portal de clientes de alto volume, Site autenticado, Usuário parceiro e perfis padrão não recebem acesso.

  Instalar para perfis específicos

  Permite que você escolha o acesso de uso de todos os perfis personalizados da sua organização. Você pode definir que cada perfil tenha acesso total ou nenhum acesso ao novo pacote e todos os seus componentes.

  - Acesso total: especifica as configurações a seguir para cada perfil.
    - Permissões de objeto: “Ler", “Criar", “Editar", “Excluir", "Exibir todos" e "Modificar todos" ativadas
    - Segurança em nível de campo: definida como visível e editável para todos os campos
    - Classes do Apex: ativadas
    - Páginas do Visualforce: ativadas
    - Configurações do aplicativo: ativadas

- Configurações da guia: determinadas pelo criador do pacote
- Configurações do layout de página: determinadas pelo criador do pacote
- Configurações do tipo de registro: determinadas pelo criador do pacote

– Nenhum acesso—Especifica as mesmas configurações como Acesso total, *exceto* que todas as permissões do objeto estão desativadas.

Você poderá ver outras opções se o editor tiver incluído configurações para perfis personalizados. É possível incorporar as configurações dos perfis personalizados do editor a seus perfis sem afetar as configurações. Escolha o nome das configurações de perfil na lista suspensa ao lado do perfil ao qual você precisa aplicá-las. As configurações atuais do perfil permanecerão intactas.

Você também pode clicar em **Definir tudo** ao lado de um nível de acesso para definir essa configuração para todos os perfis de usuário.

2. Clique em **Instalar**. Você verá uma mensagem que descreve o progresso e uma mensagem de confirmação após a conclusão da instalação.
   - Durante a instalação, o Salesforce verifica as dependências. A organização de instalação deve atender a todos os requisitos de dependência relacionados na página Mostrar dependências; caso contrário, haverá falha na instalação. Por exemplo, a organização de instalação deve ter divisões ativadas para instalar um pacote que faça referência às divisões.
   - Quando você instala um componente que contém Apex, todos os testes de unidade de sua organização são executados, incluindo os contidos no novo pacote. Pode haver uma falha em um teste de unidade se ele depender de um componente inicialmente instalado como inativo, como uma regra de fluxo de trabalho. Você pode optar por fazer a instalação independentemente das falhas dos testes de unidade.
   - Se a sua instalação falhar, consulte Por que minha instalação ou minha atualização falhou? na página 757.

Etapas pós-instalação

Se o pacote inclui instruções pós-instalação, elas são exibidas após a conclusão da instalação. Revise e siga as instruções fornecidas. Além disso, se você implantar o pacote para os seus usuários, faça as alterações necessárias na implantação. Dependendo do conteúdo do pacote, pode ser necessário realizar algumas das etapas de personalização a seguir.

- Se o pacote incluir conjuntos de permissão, atribua os conjuntos de permissão incluídos aos seus usuários, que precisam deles. Em pacotes gerenciados, você não pode fazer alterações a conjuntos de permissão que são incluídos no pacote, mas as atualizações subsequentes acontecem automaticamente. Se você clonar um conjunto de permissões incluído no pacote gerenciado ou criar o seu próprio conjunto, será possível fazer alterações ao conjunto de permissões, mas as atualizações posteriores não o afetarão.
- Se você estiver reinstalando um pacote e precisar importar novamente os seus dados usando o arquivo de exportação que recebeu depois de desinstalar, consulte Importando dados do pacote na página 750.
- Se você tiver instalado um pacote gerenciado, clique em **Gerenciar licenças** para atribuir licenças a usuários.

  Nota: Você não pode atribuir licenças no Lightning Experience. Se precisar atribuir uma licença, alterne para o Salesforce Classic.

- Configure os componentes no pacote conforme a necessidade. Para obter mais informações, consulte Configurando pacotes instalados na página 742.

CONSULTE TAMBÉM:

Atualizando pacotes
Pacotes instalados

Configurando pacotes instalados

Muitos componentes têm um atributo **Está implantado (Is Deployed)** que controla se eles estão disponíveis para usuários finais. Depois da instalação, todos os componentes estão imediatamente disponíveis se eles estiverem disponíveis na organização do desenvolvedor. Antes de disponibilizar o pacote para os seus usuários, faça as alterações necessárias para a implementação. Dependendo do conteúdo do pacote, talvez seja necessário personalizar os seguintes itens:

Opção Configurar
Se o editor incluiu um link para um site externo com informações sobre configuração, a página de Downloads do AppExchange exibe a opção **Configurar** ao lado do pacote em Configuração ao clicar em **Pacotes instalados**. Clique em **Configurar** para exibir as configurações sugeridas pelo editor.

Campos personalizados e links personalizados
Adicione os campos ou links personalizados necessários aos novos objetos personalizados.

Objeto personalizado
Ative o rastreamento de objetos que não estão nesse pacote, mas que tenham campos rastreados no Chatter. Por exemplo, para rastrear um campo personalizado em Conta, certifique-se de que o objeto padrão Conta esteja ativado para rastreamento.

Tipos de relatório personalizado
Se o `Nome de tipo de relatório` de um relatório personalizado corresponder a um relatório usado na sua organização, altere o `Nome de tipo de relatório` após a instalação do pacote, para evitar qualquer confusão entre os dois tipos de relatório.

Usuário em execução no painel
O `Usuário em execução` de qualquer painel é definido como o usuário que instala o pacote. Você pode editar as propriedades do painel e alterar o `Usuário em execução` para um usuário que tenha as configurações de segurança que você deseja aplicar ao painel.

Pastas
Quando os aplicativos contêm documentos, modelos de email, relatórios ou painéis, o Salesforce cria novas pastas na organização do instalador usando os nomes de pasta do editor. Certifique-se de que esses nomes de pastas são exclusivos na organização.

Todos os usuários podem ver as novas pastas. Defina as configurações de pasta antes da implantação caso deseje que tenham visibilidade limitada.

Layouts de home page
Layouts personalizados de home page incluídos no pacote não são atribuídos a nenhum usuário. Para torná-los disponíveis aos usuários, atribua-os aos perfis apropriados.

Modos de exibição de listas
Os modos de exibição de listas contidos nos aplicativos ficam visíveis para todos os usuários. Altere a visibilidade desses modos de exibição de listas se necessário.

Layouts de página
A todos os usuários é atribuído o layout de página padrão dos objetos personalizados contidos no pacote. Os administradores de organizações que usam as edições Enterprise, Unlimited, Performance e Developer podem configurar o layout de página para os usuários apropriados.

Se um objeto personalizado do pacote contiver relacionamentos com objetos padrão, adicione-os como listas relacionadas aos layouts de página apropriados.

Se o pacote contiver links personalizados, adicione-os aos layouts de página apropriados.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para instalar pacotes:
- "Fazer download de pacotes do AppExchange"

Para configurar pacotes instalados:
- "Personalizar aplicativo"

Se o gerenciamento avançado de moedas estiver ativado em sua organização, os campos de resumo de totalização de moeda serão inválidos se estiverem em contas e resumindo os valores de oportunidade, ou em oportunidades e resumindo os valores de objeto personalizado.Remova esses campos dos layouts de página.

Conjuntos de Permissões

Atribuir conjuntos de permissões incluídos em um pacote aos usuários que necessitam de acesso ao pacote.

Você não pode editar conjuntos de permissões que estejam incluídos em um pacote gerenciado. Se você clonar um conjunto de permissões incluído no pacote ou criar o seu próprio conjunto, será possível fazer alterações ao conjunto de permissões, mas as atualizações posteriores não o afetarão.

Workbench de tradução

Os valores traduzidos para componentes do pacote instalados também são instalados para qualquer linguagem incluída pelo desenvolvedor. Os componentes do pacote personalizados pelo desenvolvedor na configuração, como um campo ou tipo de registro personalizado, são exibidos nas páginas de configuração do instalador na linguagem do desenvolvedor (a linguagem usada na definição desses itens). Os usuários na organização do instalador verão automaticamente os valores traduzidos se sua linguagem pessoal for incluída no pacote. Além disso, os instaladores podem ativar linguagens adicionais desde que o workbench de tradução esteja ativado.

Alertas de fluxo de trabalho

Se o destinatário de um alerta de fluxo de trabalho for um usuário, o Salesforce substituirá esse usuário pelo usuário que estiver instalando o pacote. Você pode alterar os destinatários de quaisquer alertas de fluxo de trabalho instalados.

Atualizações de campo do fluxo de trabalho

Se uma atualização de campo for designada para alterar um campo do proprietário do registro para um usuário específico, o Salesforce substituirá esse usuário pelo usuário que estiver instalando o pacote. Você pode alterar o valor do campo de quaisquer atualizações de campo instaladas.

Mensagens de saída do fluxo de trabalho

O Salesforce substituirá o usuário no campo `Usuário para enviar como` de uma mensagem de saída pelo usuário que estiver instalando o pacote. Você pode alterar este valor após a instalação.

Regras do fluxo de trabalho

As regras de fluxo de trabalho são instaladas sem quaisquer acionadores baseados em tempo que o desenvolvedor possa ter criado. Configure os acionadores baseados em tempo de acordo com a necessidade.

Tarefas de fluxo de trabalho

O Salesforce substitui o usuário no campo `Atribuído a` pelo usuário que estiver instalando o pacote. Você pode alterar este valor após a instalação.

Faça personalizações adicionais que sejam necessárias para a implementação.

Nota: Tudo que for adicionado a um aplicativo personalizado após a instalação será removido com esse aplicativo se algum dia ele for desinstalado.

CONSULTE TAMBÉM:

Pacotes instalados

Considerações da criptografia de plataforma

Desinstalando um pacote

Você pode remover qualquer pacote instalado e todos os seus componentes e dados. Além disso, todos os campos personalizados, links ou qualquer outro item adicionado ao aplicativo personalizado após a instalação também serão removidos.

Para remover um pacote:

1. Em Configuração, insira *Instalado* na caixa Busca rápida e selecione **Pacotes instalados**.
2. Clique em **Desinstalar** ao lado do pacote a ser removido.
3. Marque Sim, eu quero desinstalar... e clique em **Desinstalar**.
4. Após uma desinstalação, o Salesforce cria automaticamente um arquivo de exportação que contém os dados do pacote, assim como quaisquer avisos e anexos associados. Após a conclusão da desinstalação, o Salesforce envia um email com um link para o arquivo de exportação ao usuário que está executando a desinstalação. O arquivo de exportação, as notas e os anexos relacionados são listados abaixo da lista de pacotes instalados. Recomenda-se armazenar o arquivo em qualquer outro lugar, porque ele só fica disponível por um período limitado de tempo após a conclusão da desinstalação.

   Dica: Se você reinstalar o pacote depois e quiser reimportar os dados do pacote, consulte Importando dados do pacote na página 750.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para desinstalar pacotes:
- "Fazer download de pacotes do AppExchange"

Observações sobre a desinstalação de pacotes

- Se você estiver desinstalando um pacote que contém um objeto personalizado, todos os componentes desse objeto personalizado também serão excluídos. Isso inclui campos personalizados, regras de validação, s-controls, botões e links personalizados, além de regras de fluxo de trabalho e processos de aprovação.
- Não será possível desinstalar um pacote sempre que qualquer um de seus componentes fizer referência a um componente que não seja incluído na desinstalação. Por exemplo:
  - Quando um pacote instalado inclui algum componente em um objeto padrão ao qual outro componente faz referência, o Salesforce impede a desinstalação do pacote. Isso significa que você pode instalar um pacote que inclua um campo de usuário personalizado e criar uma regra de fluxo de trabalho que seja acionada quando o valor desse campo for específico. A desinstalação do pacote impediria a execução do seu fluxo de trabalho.
  - Quando você instala dois pacotes não relacionados e cada um deles inclui um objeto personalizado e um componente de objeto personalizado faz referência a um componente contido no outro, o Salesforce impede a desinstalação do pacote. Isso significa que você pode instalar um aplicativo de relatório de despesas que inclua um campo de usuário personalizado e criar uma regra de validação em outro objeto personalizado instalado que faça referência a esse campo de usuário personalizado. Entretanto, a desinstalação do aplicativo de relatório de despesas impede a execução da regra de validação.
  - Quando uma pasta instalada contém componentes adicionados após a instalação, o Salesforce impede que o pacote seja desinstalado.
  - Quando um papel timbrado instalado é usado para um modelo de email adicionado após a instalação, o Salesforce evita que o pacote seja desinstalado.
- Não é possível desinstalar um pacote se um campo adicionado por ele estiver sendo atualizado por um trabalho em segundo plano, como uma atualização de um campo de resumo de totalização. Espere o trabalho em segundo plano terminar e tente novamente.
- Os arquivos de exportação de desinstalação contêm dados do aplicativo personalizado para o pacote, excluindo alguns componentes, como documentos e valores de campos de fórmula.

Gerenciando instalações de pacotes

Exiba uma lista dos pacotes instalados do AppExchange e os arquivos de exportação de dados dos pacotes desinstalados clicando em **Pacotes instalados**. Esses aplicativos podem ser gerenciados ou não gerenciados.

Nota: O Salesforce lista somente as informações de licença referentes aos pacotes gerenciados. Para pacotes não gerenciados, os campos relacionados a licença, como **Licenças permitidas**, **Licenças usadas** e **Data de expiração**, exibem o valor "N/A".

Nessa lista, é possível:

- Clique em **Desinstalar** para remover o pacote e todos os seus componentes da organização do Salesforce.
- Clique em **Gerenciar licenças** para atribuir licenças disponíveis para usuários da sua organização. Você não pode atribuir licenças no Lightning Experience. Se precisar atribuir uma licença, alterne para o Salesforce Classic.

  Nota: Se você comprou uma licença de site ou se o pacote gerenciado não está licenciado, o Salesforce atribui licenças a todos os usuários e não é possível gerenciar licenças. Os usuários podem usar o pacote desde que tenham as permissões adequadas.

- Clique em **Configurar** se o editor tiver incluído um link a um site externo com informações sobre como configurar o pacote.
- Clique no nome do pacote para ver detalhes sobre este pacote.
- Exiba o editor do pacote.
- Exiba o status das licenças deste pacote. Os valores disponíveis incluem:
  - Avaliação
  - Ativo
  - Suspenso
  - Vencido
  - Gratuito

  Este campo só será exibido se o pacote for gerenciado e licenciado.
- Controle o número de licenças disponíveis (`Licenças permitidas`) e o número de licenças atribuídas aos usuários (`Licenças usadas`).
- Exiba a data de expiração agendada para as licenças deste pacote.
- Exiba a data de instalação das licenças.
- Visualize o número de aplicativos personalizados, guias e objetos que esse pacote contém.
- Veja se os aplicativos personalizados, guias e objetos contam para os limites da organização. Em caso afirmativo, a caixa na coluna `Limites` estará marcada.

Nota: Se você não tiver instalado um pacote gerenciado licenciado, os campos `Editor`, `Status`, `Licenças permitidas`, `Licenças usadas` e `Data de expiração` não serão exibidos.

Após uma desinstalação, o Salesforce cria automaticamente um arquivo de exportação que contém os dados do pacote, assim como quaisquer avisos e anexos associados. Após a conclusão da desinstalação, o Salesforce envia um email com um link para o arquivo de exportação ao usuário que está executando a desinstalação. O arquivo de exportação, as notas e os anexos relacionados são listados abaixo da lista de pacotes instalados. Recomenda-se armazenar o arquivo em qualquer outro lugar, porque ele só está disponível por um período limitado de tempo após a conclusão da desinstalação. Nessa lista, é possível:

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para desinstalar pacotes:
- "Fazer download de pacotes do AppExchange"

Para atribuir licenças de um pacote gerenciado:
- "Gerenciar licenças de pacote"

Para fazer download ou excluir o arquivo de exportação de um pacote desinstalado:
- "Fazer download de pacotes do AppExchange"

- Clique em **Download** para abrir ou armazenar o arquivo de exportação.
- Clique em **Excluir** para excluir o arquivo de exportação.

Pacotes gerenciados e regras de compartilhamento expirados

Se uma regra de compartilhamento baseada em critérios faz referência a um campo de um pacote gerenciado licenciado cuja licença expirou, `(expirado)` é anexado ao rótulo do campo. O rótulo do campo é exibido na lista suspensa do campo na página de definição da regra em Configuração. Regras de compartilhamento baseadas em critérios que fazem referência a campos expirados não são recalculadas, e novos registros não são compartilhados com base nessas regras. No entanto, o compartilhamento de registros existentes antes da expiração do pacote é preservado.

CONSULTE TAMBÉM:

Exibindo detalhes do pacote instalado
Importando dados do pacote

Exibindo detalhes do pacote instalado

A página de detalhes do pacote exibe detalhes essenciais sobre o pacote instalado do AppExchange. Para acessar a página de detalhes do pacote, em Configuração, insira *`Pacotes instalados`* na caixa `Busca rápida`, selecione **Pacotes instalados** e clique no nome do pacote que deseja exibir.

Nessa página, você pode:

- Clique em **Desinstalar** para remover o pacote e todos os seus componentes da organização do Salesforce.
- Clique em **Gerenciar licenças** para atribuir licenças disponíveis para usuários da sua organização. Você não pode atribuir licenças no Lightning Experience. Se precisar atribuir uma licença, alterne para o Salesforce Classic.

  Nota: Se você comprou uma licença de site ou se o pacote gerenciado não está licenciado, o Salesforce atribui licenças a todos os usuários e não é possível gerenciar licenças. Os usuários podem usar o pacote desde que tenham as permissões adequadas.

- Como opção, clique em **Exibir dependências** e reveja uma lista de componentes que dependem de outros componentes, permissões ou preferências dentro do pacote.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para desinstalar pacotes:
- "Fazer download de pacotes do AppExchange"

Para gerenciar licenças de usuário para um pacote do AppExchange:
- "Gerenciar licenças de pacote"

Exibindo pacotes instalados

A página do pacote instalado lista os seguintes atributos do pacote (em ordem alfabética):

Atributo	Descrição
`Ação`	É possível desempenhar uma das duas opções: • **Desinstalar** • **Gerenciar licenças**
`Licenças permitidas`	O número total de licenças adquiridas para este pacote. O valor é "Ilimitado" quando você tem uma licença de site para este pacote. Este

Atributo	Descrição
	campo só será exibido se o pacote for gerenciado e licenciado.
`Aplicativos`	O número de aplicativos personalizados no pacote.
`Aplicativos conectados`	Uma lista dos aplicativos conectados que podem ter acesso aos dados do Salesforce de um usuário após a verificação do usuário e do aplicativo.
`Descrição`	Uma descrição detalhada do pacote.
`Data de expiração`	A data de expiração da licença, com base nos termos e nas condições. A data de expiração é "Sem expiração" quando o pacote não tem vencimento.Esse campo é exibido apenas quando o pacote é gerenciado e licenciado.
`Data instalada`	A data da instalação do pacote.
`Limites`	Se estiver selecionado, os aplicativos personalizados, guias e objetos do pacote contam para aos limites da organização.
`Namespace`	O indicador alfanumérico de 1 a 15 caracteres que distingue um pacote e seu conteúdo dos pacotes de outros desenvolvedores no AppExchange.
`Objetos`	O número de objetos personalizados no pacote.
`Nome do pacote`	O nome do pacote atribuído pelo editor.
`Editor`	O editor de uma lista do AppExchange é o usuário ou organização do Salesforce que publicou a lista. Este campo só será exibido se o pacote for gerenciado e licenciado.
`Status`	O estado de um pacote. Os valores disponíveis incluem: • Avaliação • Ativo • Suspenso • Vencido • Gratuito Este campo só será exibido se o pacote for gerenciado e licenciado.
`Guias`	O número de guias personalizadas no pacote.
`Licenças usadas`	O número total de licenças que já foram atribuídas aos usuários. Este campo só será exibido se o pacote for gerenciado e licenciado.
`Nome da versão`	O nome da versão para essa versão do pacote. O nome da versão é o nome comercial para uma versão específica do pacote. É mais descritivo que o `Número da versão`.

Exibindo detalhes do pacote instalado

A página de detalhes do pacote instalado lista os seguintes atributos do pacote (em ordem alfabética):

Atributo	Descrição
Acesso da API	O tipo de acesso dos componentes do pacote à API e ao código Apex. A configuração padrão é **Sem restrição**, que indica que todos os componentes do pacote com acesso à API têm o mesmo acesso do usuário que está conectado. Clique em **Ativar restrições** ou **Desativar restrições** para alterar as permissões de acesso de um pacote à API e ao Apex dinâmico.
Aplicativos	O número de aplicativos personalizados no pacote.
Descrição	Uma descrição detalhada do pacote.
Número da primeira versão instalada	A primeira versão instalada do pacote na sua organização. Este campo só está disponível para pacotes gerenciados. Você pode fazer referência a esta versão e a quaisquer versões dos pacotes subsequentes que você tiver instalado. Se você reportar um problema com um pacote gerenciado, inclua o número da versão nesse campo ao se comunicar com o editor.
Instalado por	O nome do usuário que instalou este pacote em sua organização.
Limites	Se estiver selecionado, os aplicativos personalizados, guias e objetos do pacote contam para aos limites da organização.
Modificado por	O nome do último usuário a modificar este pacote, incluindo a data e a hora.
Namespace	O indicador alfanumérico de 1 a 15 caracteres que distingue um pacote e seu conteúdo dos pacotes de outros desenvolvedores no AppExchange.
Objetos	O número de objetos personalizados no pacote.
Nome do pacote	O nome do pacote atribuído pelo editor.
Tipo de pacote	Indica se o pacote é gerenciado ou não.
Instruções pós-instalação	Um link para informações sobre a configuração do pacote depois da instalação. Como prática recomendada, esse link aponta para um URL externo para que você possa atualizar as informações independentemente do pacote.
Editor	O editor de uma lista do AppExchange é o usuário ou organização do Salesforce que publicou a lista. Este campo só será exibido se o pacote for gerenciado e licenciado.
Notas da versão	Um link para as notas de versão do pacote. Como prática recomendada, crie um link para um URL externo, para que você possa disponibilizar as informações antes da liberação e atualizá-las independentemente do pacote.

Atributo	Descrição
`Guias`	O número de guias personalizadas no pacote.
`Nome da versão`	O nome da versão para essa versão do pacote. O nome da versão é o nome comercial para uma versão específica do pacote. É mais descritivo que o `Número da versão`.
`Número da versão`	O número da última versão de pacote instalada. O formato é *`majorNumber.minorNumber.patchNumber`*, como 2.1.3. O número da versão representa uma versão de um pacote. O `Nome da versão` é um nome mais descritivo para a versão. O `patchNumber` é gerado somente quando uma correção é criada. Se não houver nenhum `patchNumber`, presume-se que ele seja (0).

Componentes não utilizados

É possível ver uma lista de componentes excluídos pelo desenvolvedor na versão atual do pacote. Se esse campo faz parte de um pacote gerenciado, ele não está mais em uso e é seguro excluí-lo, a não ser que você o tenha usado em integrações personalizadas. Antes de excluir um campo personalizado, você pode manter um registro dos dados a partir de Configuração inserindo *`Exportação de dados`* na caixa `Busca rápida` e selecionando **Exportação de dados**. Após você excluir um componente não utilizado, ele aparece nessa lista por 15 dias. Durante esse tempo, você pode cancelar a exclusão do campo para restaurá-lo e todos os dados armazenados nele ou excluir o campo permanentemente. Quando você cancela a exclusão de um campo, algumas propriedades do campo são perdidas ou alteradas. Após 15 dias, o campo e seus dados são permanentemente excluídos.

As informações dos componentes a seguir são exibidas (em ordem alfabética):

Atributo	Descrição
`Ação`	É possível desempenhar uma das duas opções: • **Cancelar exclusão** • **Excluir**
`Nome`	Exibe o nome do componente.
`Objeto pai`	Exibe o nome do objeto pai ao qual um componente está associado. Por exemplo, um objeto personalizado é o pai de um campo personalizado.
`Tipo`	Exibe o tipo do componente.

Componentes do pacote

Você pode visualizar uma lista dos componentes incluídos no pacote instalado. As informações dos componentes a seguir são exibidas (em ordem alfabética):

Atributo	Descrição
`Ação`	É possível desempenhar uma das duas opções: • **Cancelar exclusão** • **Excluir**
`Nome`	Exibe o nome do componente.
`Objeto pai`	Exibe o nome do objeto pai ao qual um componente está associado. Por exemplo, um objeto personalizado é o pai de um campo personalizado.
`Tipo`	Exibe o tipo do componente.

CONSULTE TAMBÉM:

Importando dados do pacote

Gerenciando instalações de pacotes

Importando dados do pacote

Quando você desinstala um pacote do AppExchange, o Salesforce cria automaticamente um arquivo de exportação com os dados do pacote e todas as notas e os anexos associados. Se você optar por instalar o pacote novamente, poderá importar esses dados.

Para importar os dados do seu pacote do AppExchange, use uma das seguintes ferramentas que esteja disponível para a sua edição:

- Para a Group Edition, use o assistente de importação apropriado.
- Para a Professional Edition, use o assistente de importação apropriado ou qualquer ferramenta de integração do Parceiro ISV do Salesforce.
- Nas edições Enterprise, Developer, Performance e Unlimited, use o Data Loader.

Notas sobre a importação de dados do pacote do AppExchange

- O Salesforce converte campos de data em campos de data/hora durante a exportação. Converta os campos apropriados em campos de data antes de importar.
- O Salesforce exporta todos os campos de data/hora para a hora GMT (Greenwich Mean Time). Antes de importar esses campos, converta-os no fuso horário apropriado.
- O valor de campos de numeração automática poderá ser diferente quando você importar. Para manter os valores antigos, crie um novo campo personalizado de numeração automática em um objeto personalizado antes de importar os dados.
- O Salesforce atualiza campos do sistema como `Data de criação` e `Data da última modificação` durante a importação. Para manter os valores antigos desses campos, entre em contato com o suporte da Salesforce.
- Os relacionamentos não são incluídos no arquivo de exportação. Recrie relacionamentos entre mestre e detalhe ou relacionamentos de pesquisa depois de importar os dados.
- Os IDs de tipo de registro são exportados, mas não o nome do tipo de registro.
- O histórico do campo não é exportado.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para importar dados de pacote do Force.com AppExchange:

- As permissões necessárias para usar a ferramenta de importação escolhida, como o assistente de importação ou o Data Loader.

- Recrie todas as personalizações que você tiver feito no pacote após a instalação.

CONSULTE TAMBÉM:

Exibindo detalhes do pacote instalado

Gerenciando instalações de pacotes

Gerenciando licenças de pacotes instalados

Ao instalar um pacote gerenciado licenciado em sua organização por meio do AppExchange, você compra determinado número de licenças do desenvolvedor ou editor do pacote. Cada licença pode ser atribuída a um usuário da sua organização. Se você atribuir todas as licenças disponíveis, mas quiser conceder licenças a usuários adicionais, poderá reatribuir uma licença ou comprar mais. Para adquirir mais licenças, entre em contato com o editor do pacote gerenciado.

Nota: Se você comprou uma licença de site ou se o pacote gerenciado não está licenciado, o Salesforce atribui licenças a todos os usuários e não é possível gerenciar licenças. Os usuários podem usar o pacote desde que tenham as permissões adequadas.

1. Em Configuração, insira *Pacotes instalados* na caixa Busca rápida e selecione **Pacotes instalados**.
2. Clique em **Gerenciar licenças** ao lado do pacote.

   Nota: Para atribuir licenças a um pacote, você deve ter acesso ao pacote e no mínimo uma licença disponível.

   - Para atribuir licenças a mais usuários, clique em **Adicionar usuários**.
   - Clique no link **Remover** ao lado do nome do usuário para remover a licença dele. Clique em **Remover vários usuários**, para remover licenças de vários usuários.
   - Clique em qualquer cabeçalho de coluna para classificar os usuários em ordem crescente usando os dados da coluna. Clique de novo no cabeçalho para classificar em ordem decrescente.
   - Se estiver disponível, selecione **menos** ou **mais** para exibir uma lista menor ou maior.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para gerenciar licenças de um pacote do AppExchange:

- "Gerenciar licenças de pacote"

CONSULTE TAMBÉM:

Atribuindo licenças para pacotes gerenciados

Atribuindo licenças para pacotes instalados

Revogando licenças para pacotes instalados

Respondendo a solicitações do gerenciador de licenças

Atribuindo licenças para pacotes gerenciados

Ao instalar um pacote gerenciado licenciado em sua organização por meio do AppExchange, você compra determinado número de licenças do desenvolvedor ou editor do pacote. Cada licença pode ser atribuída a um usuário da sua organização. Se você atribuir todas as licenças disponíveis, mas quiser conceder licenças a usuários adicionais, poderá reatribuir uma licença ou comprar mais. Para adquirir mais licenças, entre em contato com o editor do pacote gerenciado.

A lista relacionada Pacotes gerenciados da página de detalhes do usuário relaciona todos os pacotes gerenciados atribuídos ao usuário. A atribuição de licença a um pacote gerenciado disponibiliza esse pacote ao usuário do Salesforce.

Os pacotes não gerenciados não aparecem nessa lista, já que você não pode atribuir licenças a eles.

Para atribuir licença a um usuário para um dos pacotes gerenciados disponíveis:

1. Em Configuração, insira *Usuários* na caixa `Busca rápida` e selecione **Usuários**.
2. Clique em **Atribuir licenças** na lista Pacotes gerenciados.
3. Selecione o pacote que deseja atribuir ao usuário. Todos os pacotes gerenciados disponíveis aparecem na lista Pacotes não atribuídos. Depois que você selecionar um pacote, o Salesforce o moverá automaticamente para a lista Pacotes selecionados.

   A lista Pacotes não atribuídos mostra todos os pacotes que esse usuário poderia acessar se recebesse uma licença. Os pacotes não aparecerão nessa lista se não forem gerenciados, se estiverem desinstalados, em uso ou se forem indisponíveis.

   - Clique em uma letra para exibir os pacotes que começam com essa letra ou clique em **Tudo** para exibir todos os pacotes gerenciados disponíveis.
   - Clique em **seleção mostrada** para selecionar todos os pacotes exibidos na lista Pacotes não atribuídos da página atual, adicionando-os à lista Pacotes selecionados.
   - Clique em **cancelamento da seleção mostrada** ou **desmarcar tudo** para mover os pacotes da área Pacotes selecionados para a área Pacotes não atribuídos.
4. Clique em **Adicionar**.

Clique no link `Remover` ao lado do nome do pacote apropriado para revogar a licença desse usuário.

CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciando licenças de pacotes instalados

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar usuários:
- "Gerenciar usuários internos"

Para gerenciar licenças de um pacote do AppExchange:
- "Gerenciar licenças de pacote"

Atribuindo licenças para pacotes instalados

Para atribuir licenças a usuários do Force.com AppExchange:

Nota: Se você comprou uma licença de site ou se o pacote gerenciado não está licenciado, o Salesforce atribui licenças a todos os usuários e não é possível gerenciar licenças. Os usuários podem usar o pacote desde que tenham as permissões adequadas.

1. Em Configuração, insira *Pacotes instalados* na caixa `Busca rápida` e selecione **Pacotes instalados** para localizar o pacote instalado que tem licenças disponíveis.
2. Clique no link **Gerenciar licenças** ao lado do nome do pacote.
3. Clique em **Adicionar usuários**.
4. Escolha um modo de exibição na lista suspensa ou clique em **Criar novo modo de exibição** para desenvolver um novo modo de exibição personalizado.
5. Clique em uma letra para filtrar os usuários com um sobrenome que corresponde a essa letra ou clique em **Tudo** para exibir todos os usuários que correspondem aos critérios do modo de exibição atual.
6. Selecione os usuários.
   - Para selecionar usuários individuais, use as caixas de seleção. Os usuários selecionados são exibidos na lista Selecionado. Quando a lista inclui todos os usuários aos quais você deseja atribuir licenças, clique em **Adicionar**.
   - Para selecionar todos os usuários do modo de exibição atual, clique em **Adicionar todos os usuários** e depois clique em **OK**.

Nota: Você também pode adicionar um único usuário da página de detalhes do usuário.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para gerenciar licenças de um aplicativo do AppExchange:
- "Gerenciar licenças de pacote"

CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciando licenças de pacotes instalados

Revogando licenças para pacotes instalados

Para revogar licenças de um pacote do AppExchange de vários usuários:

1. Em Configuração, insira *Pacotes instalados* na caixa `Busca rápida` e selecione **Pacotes instalados**.
2. Clique em **Gerenciar licenças** ao lado do nome do pacote.
3. Clique em **Remover vários usuários**.
4. Para exibir uma lista filtrada de itens, selecione uma lista predefinida da lista suspensa `Exibir` ou clique em **Criar novo modo de exibição** para definir sua própria exibição personalizada.
5. Clique em uma letra para filtrar os usuários com um sobrenome que corresponde a essa letra ou clique em **Tudo** para exibir todos os usuários que correspondem aos critérios do modo de exibição atual.
6. Selecione os usuários.
   - Para selecionar usuários individuais, use as caixas de seleção. Os usuários selecionados aparecem na lista Selecionado para remoção. Quando a lista inclui todos os usuários cujas licenças você deseja remover, clique em **Remover**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para gerenciar licenças de um pacote do AppExchange:
- "Gerenciar licenças de pacote"

- Para selecionar todos os usuários no modo de exibição atual, clique em **Remover todos os usuários** e depois clique em **OK**.

Você também pode remover as licenças de um pacote do AppExchange de um único usuário, usando as seguintes opções:

1. Em Configuração, insira *Usuários* na caixa Busca rápida, selecione **Usuários** e clique em **Remover** ao lado do pacote na lista de pacotes gerenciados.
2. Em Configuração, insira *Pacotes instalados* na caixa Busca rápida e selecione **Pacotes instalados**. Em seguida, clique em **Gerenciar licenças** ao lado do nome do pacote e clique em **Remover** ao lado do usuário.

CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciando licenças de pacotes instalados

Respondendo a solicitações do gerenciador de licenças

Um gerenciador de licenças é uma organização do Salesforce que rastreia todos os assinantes do Salesforce que instalaram determinado pacote do AppExchange. Os administradores do Salesforce podem escolher outra organização como gerenciador de licenças de um de seus pacotes. O gerenciador de licenças não precisa ser da mesma organização de onde o pacote é gerenciado. Para escolher outra organização como o gerenciador de licenças, basta ter um endereço de email (não um nome de usuário do Salesforce). Se um administrador do Salesforce optar por ter um gerenciador de licenças de terceiros e inserir o seu endereço de email, você receberá uma solicitação para o gerenciamento de licenças via email.

Para responder a uma solicitação de registro:

1. Clique no link no email de solicitação para o gerenciamento de licenças. A solicitação de registro aparece na organização do Developer Edition do solicitante.
2. Clique em **Aceitar** para concluir o processo de registro. Outra alternativa é clicar em **Rejeitar** para recusar a solicitação e fechar o navegador. Isto o impedirá de usar o link novamente.

   Nota: Se aceitar a solicitação, você autoriza o Salesforce a criar registros automaticamente na sua organização do Salesforce para rastrear informações sobre este pacote. A escolha de uma organização para o gerenciador de licenças é permanente e não pode ser alterada.

3. Insira o nome de usuário e a senha da organização do Salesforce que deseja usar para gerenciar as licenças deste pacote. Um gerenciador de licenças pode ser qualquer organização do Salesforce que tenha instalado o aplicativo de gerenciamento de licenças (LMA) gratuito do Force.com AppExchange.
4. Clique em **Confirmar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciando licenças de pacotes instalados

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **Developer** Edition

Uploads e instalações de pacotes estão disponíveis nas edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para responder a solicitações de registro:
- "Personalizar aplicativo"

Atribuindo licenças usando a API

Os administradores podem usar a API para atribuir ou revogar licenças referentes a qualquer pacote gerenciado instalado na sua organização. As informações de licença referentes a um pacote são armazenadas em dois objetos, PackageLicense e UserPackageLicense, que antes só podiam ser acessados a partir da página Gerenciar licenças em Configuração. Agora podem ser acessados como objetos padrão, para que o administrador possa atribuir licenças a usuários específicos por meio de chamadas da API. Dessa forma, fica mais rápido e fácil gerenciar as licenças de pacote em uma organização assinante, principalmente em implantações em grande escala.

Por exemplo, suponha que um administrador instale um aplicativo para ser usado por todos os 200 vendedores na empresa. É ineficiente e demorado atribuir uma licença para cada vendedor a partir da UI. Usando a API, o administrador pode atribuir licenças a todos os vendedores, com base no perfil, em só uma etapa.

Veja algumas tarefas comuns de licenciamento que os administradores podem realizar usando a API.

- Determine o número de licenças de pacote em uso e disponíveis.
- Verifique se um usuário específico tem uma licença referente ao pacote.
- Obtenha uma lista de todos os usuários que têm uma licença referente ao pacote.
- Atribua uma licença de pacote a um usuário ou grupo de usuários.
- Revogue uma licença de pacote que foi atribuída a um usuário.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para gerenciar licenças de um aplicativo do AppExchange:
- "Gerenciar licenças de pacote"

Para ver os detalhes dos objetos PackageLicense e UserPackageLicense e uma amostra de código, consulte a Referência de objeto para Salesforce e Force.com.

Atualizando pacotes

O Salesforce somente suporta atualizações de pacotes gerenciados. Os editores podem publicar uma atualização de um pacote gerenciado e notificar os instaladores de que a nova versão está disponível. Os instaladores de um pacote gerenciado poderão instalar a atualização da seguinte forma:

1. Antes de instalar uma atualização, determine se o aplicativo instalado era de um pacote gerenciado. Procure o ícone Gerenciado - Instalado nas páginas de detalhes de cada componente e na lista de pacotes instalados.

   Se o aplicativo instalado não for proveniente de um pacote gerenciado, não será possível atualizá-lo.

2. Depois, instale a atualização da mesma forma que instalaria qualquer outro pacote a partir do AppExchange. Se o editor tiver fornecido um link para a nova versão, siga o link para a publicação do pacote e instale-o em sua organização. A primeira página do Assistente de instalação lista a versão atual instalada, a que será instalada e uma lista dos componentes adicionais incluídos na nova versão.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para carregar pacotes:
- "Carregar pacotes do AppExchange"

Para instalar e desinstalar pacotes:
- "Fazer download de pacotes do AppExchange"

Notas sobre a atualização de pacotes gerenciados

Considere o seguinte ao atualizar um pacote gerenciado:

- Todos os objetos personalizados existentes que foram implantados anteriormente continuarão sendo implantados. O Salesforce solicita que você implante novos objetos personalizados ou objetos personalizados não implantados anteriormente.
- As configurações de perfil referentes a componentes de um pacote podem ser editadas pelo cliente, mas não podem ser atualizadas pelo desenvolvedor do pacote. Se o desenvolvedor alterar configurações de perfil depois de liberar o pacote, essas alterações não serão incluídas em uma atualização. Os clientes terão que atualizar manualmente as configurações de perfil depois de atualizar o pacote. Por sua vez, os conjuntos de permissões de um pacote podem ser atualizados pelo desenvolvedor, para que as alterações realizadas por ele sejam refletidas na organização do cliente depois da atualização do pacote.
- Se o desenvolvedor optar por adicionar campos personalizados globalmente obrigatórios, eles terão valores padrão.
- Os valores do workbench de tradução para componentes que são "editáveis, mas não atualizáveis" são excluídos dos upgrades.
- Se um pacote instalado tiver acesso `Restrito` da API, as atualizações terão sucesso somente se a versão atualizada não tiver nenhum s-control. Se houver s-controls na versão atualizada, será necessário alterar o pacote instalado para o acesso `Irrestrito` da API.
- Quando você atualiza um pacote, as alterações no acesso da API são ignoradas mesmo se tiverem sido especificadas pelo desenvolvedor. Isso garante que o administrador que instala a atualização tenha controle total. Os instaladores devem examinar cuidadosamente as alterações no pacote de acesso em cada atualização durante a instalação e observar todas as alterações aceitáveis. Como essas alterações são ignoradas, o administrador deve aplicar manualmente qualquer alteração aceitável após a instalação da atualização.

Perguntas frequentes sobre a instalação de pacotes

- Posso desinstalar pacotes que eu instalei pelo AppExchange?
- Por que a minha desinstalação falhou?
- Quem pode usar o AppExchange?
- Por que minha instalação ou meu upgrade falhou?
- Posso personalizar os pacotes do AppExchange?
- Quem pode usar os pacotes do AppExchange?
- Como posso atualizar um pacote instalado?
- Qual o nível de segurança dos componentes que estou instalando?
- O que acontece com o meu prefixo de namespace quando instalo um pacote?
- Posso reinstalar um pacote do AppExchange depois de desinstalá-lo?
- Quando instalar um pacote que está listado no AppExchange, os objetos, guias e aplicativos personalizados desse pacote contam em relação aos limites da minha edição do Salesforce?

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Posso desinstalar pacotes que eu instalei pelo AppExchange?

Sim. Todos os pacotes instalados estão listados na página Pacotes instalados. Você pode remover qualquer pacote clicando no link **Desinstalar** próximo ao nome do pacote.

Por que a minha desinstalação falhou?

O Salesforce impedirá a desinstalação de um pacote se isso causar o funcionamento inadequado de outros componentes.

Quem pode usar o AppExchange?

Qualquer um podem navegar e testar as listas do AppExchange. Os administradores e os usuários do Salesforce com a permissão "Fazer download de pacotes do AppExchange" podem instalar aplicativos do AppExchange. Para publicar um aplicativo no AppExchange, o usuário deve ter as permissões “Criar pacotes do AppExchange” e “Carregar pacotes do AppExchange”.

Por que minha instalação ou meu upgrade falhou?

A instalação pode falhar por diversos motivos:

- O pacote contém objetos personalizados que vão fazer com que a sua organização exceda o limite de objetos personalizados.
- O pacote contém guias personalizadas que vão fazer com que a sua organização exceda o limite de guias personalizadas.
- O desenvolvedor do pacote carregou uma versão mais recente dele e rebaixou a versão associada a esse URL de instalação. Entre em contato com o editor do pacote para obter o URL de instalação mais recente.
- Você está tentando instalar uma extensão em um pacote, mas ainda não tem o pacote de base instalado.
- O pacote exige que determinados componentes sejam habilitados na sua organização, ou que os recursos exigidos estejam disponíveis na sua edição.
- O pacote contém o código do Apex e você não está autorizado a executar o Apex na sua organização.
- O pacote que você está instalando tem um teste do Apex em falha.

Posso personalizar os pacotes do AppExchange?

Sim, todos os pacotes são personalizáveis. Mas para garantir a compatibilidade com versões futuras, alguns aspectos dos pacotes gerenciados não podem ser alterados.

Para obter uma lista de componentes editáveis em um pacote gerenciado, consulte Guia do ISVforce.

Quem pode usar os pacotes do AppExchange?

Se sua organização usa as edições Enterprise, Unlimited, Performance ou Developer, você poderá escolher quais perfis de usuários terão acesso ao pacote como parte do processo de instalação. Os pacotes instalados em organizações com Professional e Group Editions terão “Acesso total” a todos os perfis de usuário. Entretanto, independentemente do tipo de Edition, todos os objetos personalizados são instalados no modo “Em desenvolvimento”, que os oculta de todos os usuários padrão. Os usuários devem ter a permissão “Personalizar aplicativo” para exibir os objetos personalizados no modo “Em desenvolvimento”. Quando você estiver pronto para implantar o pacote em outros usuários, altere o status do objeto personalizado para “Implantado”.

Como posso atualizar um pacote instalado?

Pacotes gerenciados são completamente atualizáveis. Antes de instalar um pacote, entre em contato com o editor para determinar se ele é gerenciado.

Qual o nível de segurança dos componentes que estou instalando?

O Salesforce realiza análises periódicas de segurança de todos os aplicativos listados publicamente no AppExchange. Ao instalar aplicativos de terceiros com acesso aos dados, esses aplicativos podem ter acesso a outros dados na organização onde o pacote foi instalado. Listagens particulares não passam por uma análise de segurança e os administradores devem inspecionar o aplicativo cuidadosamente antes de determinar se ele deve ser instalado em sua organização.

O que acontece com o meu prefixo de namespace quando instalo um pacote?

Um prefixo de namespace é um identificador global exclusivo que você pode solicitar se planeja criar um pacote gerenciado. Todos os componentes de um pacote gerenciado de outro desenvolvedor instalados por você contêm o prefixo de namespace do desenvolvedor na sua organização. Entretanto, pacotes não gerenciados podem ter também um prefixo de namespace, se originados de uma organização que contenha um pacote gerenciado. Quando você instala um pacote não gerenciado que contém um prefixo de namespace, o Salesforce substitui o prefixo de namespace do desenvolvedor pelo seu.

Posso reinstalar um pacote do AppExchange depois de desinstalá-lo?

Sim. É possível reinstalar um pacote do mesmo modo que ele foi instalado.

Quando instalar um pacote que está listado no AppExchange, os objetos, guias e aplicativos personalizados desse pacote contam em relação aos limites da minha edição do Salesforce?

Não. Se você instalar um pacote a partir do AppExchange, seus objetos, guias e aplicativos personalizados não contam em relação aos limites de sua edição do Salesforce. No entanto, se o pacote usar outros tipos de componentes personalizados, como campos personalizados, eles contarão em relação aos limites relevantes de sua edição do Salesforce.

Nota: Essas regras se aplicam somente a pacotes gerenciados que estão listados no AppExchange. Se você instalar um pacote não gerenciado ou um pacote gerenciado que não esteja publicamente listado no AppExchange, seus objetos, guias e aplicativos personalizados contarão em relação aos limites de sua edição do Salesforce.

ÍNDICE

A

Acesso
    revogando 243
    sobre 200
Acesso à API 545
Acesso de rede 501, 504–505
ACT!
    exportando dados 345
    mapeamento de campos para importação 352
Active Directory 650–652
Adiar cálculos de compartilhamento 318
Adicionando
    licenças 126
Administração delegada
    atribuição de conjunto de permissões 193
    gerenciamento de grupos públicos 194
Alternando chaves mestres de criptografia 619, 626
Ano fiscal personalizado
    definindo 71
    modelos 76
    personalizando 73
    personalizando rótulos 74
    sobre 70
Apex
    adicionando classes ou acionadores ao monitor 670
    adicionando usuários a monitorar 670
    exibindo registros de depuração 671
    monitorando logs de sistema 670
    ponto final de chamada 646, 648
    redefinindo registros de depuração 670
Apex Data Loader
    Consulte o Data Loader 375
API em massa
    carregando anexos 388
API REST do Apex 334
API SOAP 334
API SOAP do Apex 334
Aplicativo conectado baseado no SAML
    definindo 636
Aplicativo de navegador móvel Salesforce1
    ativando 676
    configurações 677
    configurando acesso de usuário 676
Aplicativo Salesforce1 móvel
    marca 687–688
Aplicativo Salesforce1 móvel *(continuação)*
    personalizando o menu de navegação 680
    visão geral das etapas de configuração 673
    visão geral do menu de navegação 678
    Visualforce 686
Aplicativo SalesforceA
    visão geral 689
Aplicativos
    atribuindo licenças para 753, 755
    gerenciando licenças de 751
    revogando licenças de 753
    visibilidade, configuração em conjuntos de permissões 237
    visibilidade, configurando em perfis 224
Aplicativos para download Salesforce1
    ativando 676, 684
    configurando acesso de usuário 676, 684
AppExchange
    downloads 745
    pacotes 746
    quem pode usar 757
    quem pode usar os pacotes 757
Armazenamento de arquivo 655
Armazenamento de dados 655
Arquivo de exportação
    backup de dados 429
    criando para importação 344
Artigos
    exportando 429
Assistentes de importação
    Assistente de importação de dados 371–373
    fila de importação 374
    Importar Contas pessoais da Minha organização 368
    Importar meus contatos 364–365
    Importar minhas contas pessoais 366
Ativando
    atualizações críticas 129
Ativar
    Aplicativo de navegador móvel Salesforce1 677
    Aplicativo Mobile Dashboards para iPad 737
    Visualforce 686
Atividades
    ativando o Corretor ortográfico 105
    controlados pelo pai 256
Atualização em massa
    endereços 437

Atualizações
ativando 129
atualizações críticas 129
Atualizações críticas
ativando 129
visão geral 129
Atualizando
Contas pessoais 424
Contatos 424
Leads 424
Objetos personalizados 424
registros em massa 424
Soluções 424
valores em branco 425
Atualizando registros
Assistente de importação 422
Auditoria
campos 663–665
autenticação 611
autenticação de dois fatores 512
Autenticação delegada
configurando o login único 544
login único 543
Autenticação por usuário
ativando para credenciais nomeadas 650
Aviso de crédito 128

B

Barra lateral
ativando barra lateral recolhível 105
Componente de marcas 197
detalhes de navegação 105
mostrando componentes personalizados 105

C

Cabeçalhos de relatório flutuantes
ativando 105
Cache da plataforma
partições 438
cadeia de certificados 622
Cálculos de associação ao grupo 319
Calendário
ativando a edição arrastar-e-soltar 105
ativando criação de compromissos do tipo clicar-e-criar 105
ativando links de navegação da guia Início 105
Campanhas
arquivo de importação 428
assistentes de importação 427
importando membros 427
campo 482
Campo criptografado da criptografia de plataforma 482
Campos
acessibilidade 244
acesso 246, 248
atualização de endereços em massa 437
auditoria 663–665
histórico 663–665
informações sobre a empresa 4
modelo de compartilhamento 256
papéis 266
permissões 247
rastreando alterações 663–665
segurança no nível do campo 246, 248
usuário 147
Celular
relatórios de dados de uso 728
Certificados
Assinado por AC 622
autenticação mútua 624–625
carregando 622, 624
cliente da API 625
criando 620
editando 627
exibindo 627
recarregamento 623
Chatter
tipos de licença 162
Chatter Mobile para BlackBerry
ativando aplicativo móvel 736
configurando aplicativo móvel 736
chave de segurança 512
Chaves de correspondência
regras de correspondência padrão 464
regras de correspondência personalizadas 463
Chaves mestres de criptografia 619, 626
Checkout
adicionando licenças 126
concedendo acesso aos usuários 129
convertendo uma avaliação 2
removendo licenças 127
Classes do Apex 520
Clientes de desktop
configurando o acesso do usuário 221
Colocação na lista de aprovados de clientes de API 545
coluna Proprietário do registro
criando arquivos de importação 344
Compartilhamento
Apex gerenciado 253

Compartilhamento *(continuação)*
comportamento de compartilhamento integrado 323
Conceder acesso aos dados usando hierarquias 263
configuração de compartilhamento de toda a organização 253, 256
configurações 253–255
considerações sobre o compartilhamento de usuário 302
grupos de gerente 272
objetos 323
padrões para toda a organização 254–255, 260
padrões para toda a organização separados 260
painéis 123
pastas 123
recálculo 323
regras, Consulte Regras de compartilhamento 274
relatórios 123
substituições 253, 316
usuários 306
Compartilhamento de usuário
compatibilidade com tipos de relatório 310
compartilhamento implícito 323
Compartilhamento manual
conjuntos de compartilhamento, diferenças 312
Compartilhamento, regras
Veja Regras de compartilhamento 199
Compartilhando
considerações sobre regra 300
Compromissos
ativando o Corretor ortográfico 105
Conceitos básicos
carrregar em massa 416
idiomas suportados 11
confiança 469
Configuração
delegando tarefas de configuração 191
interface de usuário aprimorada 7
interface de usuário aprimorada, ativando 105
Interface de usuário do Force.com 654
Licenças mais usadas do Force.com 654
Lógica comercial do Force.com 654
monitorando alterações 660
pesquisando 8
Regras de portal do Force.com 655
resultados da pesquisa 9
Uso da API do Force.com 654
Uso de esquema do Force.com 653
visão geral do sistema 653
Configuração de site remoto 645
Configuração do fuso horário 147
Configuração do usuário
administração delegada 191
alterando a divisão padrão de um usuário 135
alterando senhas 509, 511–512
ativando o computador 509, 511–512
campos 147
grupos 268
grupos pessoais 268
grupos públicos 268
trocar senhas 184
Configurações de compartilhamento externo para toda a organização
desativando 262
Configurações de compartilhamento para toda a organização
compartilhamento manual de registros de usuários 309
definindo 261
especificando 254–255
registros do usuário 303
sobre 199
visibilidade de usuários da comunidade 307
visibilidade de usuários do portal 307
visibilidade do relatório padrão 308
Configurando
tipos de relatórios personalizados 116
Congelar usuário 145
Conjuntos de compartilhamento
compartilhamento manual, diferenças 312
Conjuntos de permissões
aplicativos 235
atribuindo a um único usuário 241
atribuindo a vários usuários 242
clonando 230
configurações de guia 210
considerações 231
criando 230
editando 234
excluindo 232, 235
exibições de lista, criando e editando 233
exibindo 235
exibindo listas 232
licenças 230
licenças de usuários 230
modos de exibição de lista avançados 232
navegando 236
página de visão geral 235
permissões de campo 247
permissões de objeto 198, 209, 249
permissões do aplicativo 248
permissões do sistema 248

Conjuntos de permissões *(continuação)*
permissões por credencial nomeada 650
pesquisando 236
removendo atribuições de usuários 243
sistema 235
sobre 229
tipos de registro 238
usuários atribuídos 240
Conjuntos de registro duplicado
gerenciamento de duplicados 448
itens de registro duplicado 448
regras sobre duplicatas 442
tipos de relatórios personalizados 442, 448
Contas
criando arquivo de exportação 344
importando, permissões 418
transferência em massa 434
Contas pessoais
importando 337
Contatos
criando arquivo de exportação 344
importando, permissões 418
Conteúdo
configuração para Salesforce Classic Mobile 718
Contratos de serviço
transferência em massa 434
Cookies 506
Corretor ortográfico
ativando 105
Credenciais nomeadas
criando 648
permissões de autenticação 650
permissões, autenticação por usuário 650
sobre 646
Criação rápida
personalizando 105
Criador de relatórios
fazendo atualização 125
criando 517–518
Criando
configurações móveis 701
grupos 270
Modos de exibição personalizados do Salesforce Classic Mobile 714
criptografia
conceitos 477, 483
termos 477, 483
Criptografia da plataforma
considerações 491
Criptografia da plataforma *(continuação)*
erros 485
Criptografia de plataforma
considerações 493
erros 486
Criptografia de plataforma ativada 475–476
Criptografia de plataforma Criptografia 478

D

Dados
exportando 429
importando 333
Data Loader
Acesso ao banco de dados 404
anexos 382
API em massa 378, 381–382, 389
arquivo de configuração (linha de comando) 413
arquivo de mapeamento de campos (linha de comando) 412
arquivos de amostra 392
arquivos de lote 392
arquivos instalados 392
atualizando campos com valores em branco 425
campos em branco, substituindo 425
carregando 389
carregando anexos 388
chave de criptografia (linha de comando) 411
config.properties 395
configurações 381–382
configurando 378, 382
configurando processos de lote 394
criptografia da senha 392
data errada 423
data, errada 423
Driver JDBC 404
fazendo login 420
formatos de data 382
importando dados (linha de comando) 414
importando, data errada 423
importando, permissões 418
iniciando processos de lote 410
instalando 377
interface de linha de comando 393
introdução à linha de comando 410
licenças de terceiros 415
mapeamento de colunas 408
modo de lote 391
O Data Loader não está importando caracteres especiais 421
operações da linha de comando 403
parâmetros do modo de lote 395

Data Loader *(continuação)*
- pré-requisitos (linha de comando) 411
- quando usar 376
- requisitos do sistema 377
- senha criptografada (linha de comando) 412
- solução de problemas 391
- Spring Framework 405
- tipos de dados 382
- usando 381
- visão geral 375

Data.com
- gerenciamento de duplicados 439
- prevenção de duplicados 467

definindo
- ano fiscal personalizado 77

Depurando
- adicionando classes ou acionadores ao monitor 670
- adicionando usuários a monitorar 670
- exibindo logs 671
- monitorando logs 670
- redefinindo registros de depuração 670
- removendo classes ou acionadores do monitoramento 670
- removendo usuários da monitoração 670

Desativando
- usuários 143–144

Desfazendo uma importação 375
Destruir um segredo do locatário 475
Detalhes de navegação
- ativando 105

Dispositivos
- excluindo 735

Divisões
- ativando 133
- configurando 133
- criando 134
- divisão padrão, alterando 135
- editando 134
- relatórios 136
- transferir registros em massa 134
- visão geral 130

Domínios 7

E

Edição inline
- ativando 105
- conjuntos de permissões 234
- perfis 207

Editando
- grupos 270

Editando *(continuação)*
- layout de campo do relatório para um tipo de relatório personalizado 119
- relacionamentos entre objetos do tipo de relatório personalizado 118
- tipos de relatórios personalizados 121
- usuários 141–142

Editor avançado de layout de página
- ativando 105

efetuar login 692
efetuar login em diversas organizações 693
Eliminar duplicados 439
Email
- Implantação do Salesforce Classic Mobile 722
- restringindo domínios de email de usuário 146

Email em massa
- Implantação do Salesforce Classic Mobile 722

Endereços
- atualização em massa 437

endereços IP
- confiáveis 507
- lista de aprovados 507

Equipe
- Consulte Equipe de conta 254
- Consulte Equipes de caso 254

Erros de privilégios insuficientes
- acesso no nível do processo 327
- acesso no nível do registro 326
- Acionador do Apex 327
- nível de objeto 325
- regra de validação 327

Erros de provisionamento preciso 582
Excluindo
- dados de amostra 3
- dispositivos móveis 735
- importar dados 375
- licenças 127
- usuários 143–144
- vários registros 435–436

Exclusão em massa 435–436
Exemplo 667
Exportação mensal
- Dados 429

Exportação semanal
- Dados 429

Exportando
- backup de dados 429
- dados para assistentes de importação 344
- de outras fontes de dados 349

Exportando *(continuação)*
do ACT! 345
do GoldMine 4.0 346
do GoldMine 5.0 347
do LinkedIn 346
do Outlook 346
do Palm Desktop 348
do Salesforce 349
Exportar e importar Segredo do locatário
destruir segredo do locatário 471, 473
Exportar e importar segredos de locatário 474
Extratos de conta 128

F

Fatura 128
Fazendo backup de dados
exportando dados 429
Fazendo login
como outro usuário 190
Página inicial em SAML 558
Fazendo logout
SAML 558
Fila de importação 374
Fluxo de login
conectar 515
criar 513
visão geral 513
Fluxo de trabalho
monitorando registros de depuração 670
Fuso horário
configurações, sobre 10
suportada 57

G

Gerando chaves de segurança 620
Gerenciamento de duplicados
conjuntos de registro duplicado 448
experiência para o usuário final 443
itens de registro duplicado 448
limitações 439
registro de erro 443
regras de correspondência 439, 441
regras de correspondência padrão 450
regras sobre duplicatas 439, 441, 448
tipos de relatórios personalizados 448
Gerenciamento de registros duplicados
conjuntos de registro duplicado 442
itens de registro duplicado 442
regras sobre duplicatas 442
Gerenciamento de registros duplicados *(continuação)*
tipos de relatórios personalizados 442
gerenciando 522
Gerentes de soluções
atribuindo 139–140
GoldMine
exportando do GoldMine 4.0 346
exportando do GoldMine 5.0 347
Gráfico de desempenho
configuração 136
Grupos
considerações 268
criando e editando 270
exibindo listas 272
grupos de gerente 272
sobre 268
tipos de membros 269
Grupos de compartilhamento
Consulte Grupos 268
Grupos pessoais 268
Grupos públicos 268
Guias
celular 726
configurações de visibilidade 210
configurações de visibilidade, descrições 210
Salesforce Classic Mobile 710

H

Hierarquia de papéis
sobre 199
Histórico
campos 663–665
desativando o rastreamento do campo 666
Histórico de campos 666
Histórico de treinamento 659

I

Idioma
configurações, sobre 10
Idiomas
configurações 11
configurando o idioma da organização 4
Importação
arquivo de importação de campanhas 428
Assistente de importação de dados 371–373
assistentes de importação de campanha 427
campos 421
coluna proprietário do registro 344
contas 336

Importação *(continuação)*
- contas de usuário único a partir de qualquer origem 365
- contas de usuário único a partir do Outlook ou do ACT! 364
- contas pessoais 337
- contatos 336
- contatos de usuário único a partir de qualquer origem 365
- contatos de usuário único a partir do Outlook ou do ACT! 364
- criando dados do arquivo de exportação 344
- dados 419
- dados do pacote 750
- data errada 423
- Data Loader, data errada 423
- data, errada 423
- desfazendo uma importação 375
- evitando contas duplicadas 425
- fila de importação 374
- importando ou carregando dados 417
- leads 339
- mapeamento de campos do Outlook 354
- mapeamento de campos para importação da organização 357
- mapeamento de campos para leads 361
- mapeamento de campos para o ACT! 352
- mapeamento de campos para outras origens 357
- membros da campanha 340, 427
- objetos personalizados 340
- permissões 418
- preparação de dados 350
- restrições no tamanho 420
- soluções 341
- várias moedas 343, 424
- visão geral 333

Informações de cobrança 127–128
Informações do cartão de crédito 128
Informações sobre a empresa
- campos 4
- configuração do idioma 4
- editando 4

Iniciador de aplicativos
- configurar 535
- conjunto de permissões 536
- perfil 535

Interface de usuário de perfil avançada
- aplicativos 212
- ativando 105
- sistema 212
- sobre 211

Interface de usuário do Force.com 654
Interface do usuário
- cabeçalho 105
- configurações 105
- tema 105

Itens de registro duplicado
- conjuntos de registro duplicado 448
- gerenciamento de duplicados 448
- regras sobre duplicatas 442
- tipos de relatórios personalizados 442, 448

L

Layouts de página
- atribuindo 220
- atribuindo a perfis 214
- editor avançado, ativando 105
- Salesforce Classic Mobile 710

Leads
- criando arquivo de exportação 344
- importando, permissões 418
- mapeamento de campos para importação 361
- transferência em massa 434

Licenças
- adicionando 126
- Chatter 162
- Chatter apenas 162
- Chatter External 162
- Chatter Free 162
- Chatter Plus 162
- Comunidades 164
- Database.com 168
- licenças de conjunto de permissões 175–178
- licenças de recursos 159, 179–180
- licenças de usuários 158–159
- para pacotes gerenciados 752
- Plataforma 159
- portal 169, 171, 173–174
- removendo 127
- Site.com 170
- Sites 170
- usuários 753, 755
- Usuários do Salesforce 159
- visão geral 157

licenças de conjunto de permissões 650–652
Licenças de usuários
- Consulte Licenças 126–127

Licenças mais usadas do Force.com 654
Limites de armazenamento
- limites de armazenamento de arquivo 655
- limites de armazenamento de dados 655

Linha de comando
arquivo de configuração (Data Loader) 413
arquivo de mapeamento de campos (Data Loader) 412
chave de criptografia (Data Loader) 411
importando dados (Data Loader) 414
introdução (Data Loader) 410
pré-requisitos (Data Loader) 411
senha criptografada (Data Loader) 412
LinkedIn
exportando dados 346
provedor de autenticação 602
Links
Visualforce Mobile 721
Listas avançadas
ativando 105
Listas de opções
listas de opções de estado e país 84, 87–88, 96
Listas de opções de estado e país 85, 98, 103–104
Listas de opções de estado e país
adicionando, editando detalhes de estado e de país 96
ativando e desativando 102
configurando 87
conversão de dados 101
países padrão 88
varredura de dados de estado e país e personalizações 99
varredura de dados e visão geral de personalizações 98
visão geral 84
visão geral da conversão de dados 100
Listas relacionadas
ativando um carregamento separado 105
Localidade
configurações, sobre 10
suportada 16
Localidade da moeda
Consulte Moeda 61–62
Log do sistema, consulte Registros de depuração 670
Lógica comercial do Force.com 654
Login
ativação 507
ativações de confirmação de identidade 504–505
ativando o provedor de identidade 634
autenticação de dois fatores 507
confirmação de identidade 507
endereços IP confiáveis 507
falhas 658
histórico 658
horas, restringindo 216, 222, 507
intervalos de endereço IP, restringindo 217, 223, 507
provedor de identidade 628
Login *(continuação)*
provedor de serviços 628
restringindo 507
restringindo endereços IP em toda a organização 501
segurança da sessão 496
verificação de login 507
login único 506
Login único
autenticação delegada 543
configurando autenticação delegada 544
depurando 571
erros de login 546
exemplo 640
exemplo de declarações de SAML 559
exibindo 553
histórico de logins 570
práticas recomendadas 540
pré-requisitos 548
provedores de autenticação 585
SAML 549
Validação de SAML 571
valores do provedor de identidade 554
visão geral 538

M

Mala direta estendida
ativando 105
opções de entrega 105
Manual, compartilhamento
Veja Compartilhamento manual 199
Marcas
adicionando à barra lateral 197
ativando 196
excluindo de usuários desativados 197
personalizando 196
Marcas pessoais
ativando 196
excluindo de usuários desativados 197
Marcas públicas
ativando 196
Membros da campanha
atualizando, permissões 418
importando, permissões 418
Membros de campanha 340
Mensagens de erro 104
Métodos de correspondência
correspondência exata 459
correspondência parcial 459

Meu domínio
Consulte: Nome do domínio 523
Microsoft
provedor de autenticação 600
Modelo de compartilhamento
permissões de objeto e 251
Modelos de email
pastas 329
Modos de exibição personalizados
conjuntos de permissões 233
modos de exibição personalizados móveis 727
perfis 206
Moeda
ativa 10
importando várias moedas 343
inativa 10
localidade da moeda 61–62
moeda corporativa 61–62
moeda pessoal 61, 63
suportada 64
taxas de conversão 63
várias moedas 10
Moeda corporativa
Consulte Moeda 61–62
Moeda pessoal
Consulte Moeda 61, 63
Monitorando
fila de importação 374
Multimoedas 343

N

Nome do domínio
definir um nome de domínio 525
Diretrizes de implementação 525
implantando 527
marca da página de login 530
mudanças de URL 528
obtendo informações sobre o desempenho do sistema 531
política de login 529
testando 527
visão geral 523
visão geral da configuração 524
notificações 522
Notificações
Salesforce1 682–683

O

Objetos personalizados
administração delegada 191
Objetos personalizados *(continuação)*
importando 340
importando, permissões 418
permissões 249
Organizações de avaliação
convertendo uma avaliação 2
excluindo dados de amostra 3
iniciando novas avaliações 2
visão geral 1
Organizador de barra da guia
ativando 105
Outlook
exportando dados 346
mapeamento de campos para importação 354
Outras fontes de dados
exportando dados 349

P

Pacotes
atualizando pacotes 755
configurando pacotes instalados 742
desinstalando pacotes 744
gerenciando licenças de 751
importando dados 750
instalações 745–746
instalando pacotes 738–739
licenças 753, 755
Pacotes gerenciados
atribuindo licenças para 752
Padrões para toda a organização
recálculo paralelo 318
Padrões para toda a organização separados
visão geral 260
Página de erro
personalizando em SAML 558
Página registros de upgrade automático móvel 738
Painéis
ativando cabeçalhos flutuantes 112
ativar acesso móvel 737
celular 716
compatibilidade de imagem do Lotus Notes 115
configurações da interface do usuário 112–113
enviando aos usuários do portal 115
habilitando o Localizador de painéis 113
Instantâneos de componente 113
notificações por email 115
Painéis móveis para iPad
configurações 737

Palm
exportando dados 348
Papéis
atribuindo a usuários 266
campos 266
exibindo 264–265
gerenciando 264–265
Papéis do usuário
Consulte Papéis 264–265
Par de chaves
criando 620
Para impedir duplicações
critérios de correspondência 456
Data.com 467
regras de correspondência 445, 447, 456
regras sobre duplicatas 445
Parâmetro de solicitação community 617
parâmetro de solicitação escopo 614
parâmetro de solicitação site 615
parâmetro de solicitação startURL 616
Parâmetros de solicitação
comunidade 617
escopo 614
ponto final de autorização 618
site 615
startURL 616
partições
cache da organização 438
cache da sessão 438
configuração de 438
Pasta
analíticos 123
compartilhando 123
painel 123
relatórios 123
Pastas
acessibilidade 329
criando 330
documentos 329
excluindo 331
modelos de email 329
permissões 329
Perfil da organização
Consulte Informações sobre a empresa 4
Perfis
acesso do cliente de desktop 221
atribuições do layout de página 214, 220
clonando 208
configurações de guia 210
Perfis *(continuação)*
configurações, interface de usuário original 219
criando 208
criando modos de exibição da lista 206
editando 207
editando, interface de usuário original 218
excluindo 205, 212, 218
exibindo 212, 218
exibindo listas 205
horários de login 216, 222
interface de usuário avançada, sobre 211
intervalos de endereço IP do login 217, 223
modos de exibição de lista avançados 205
página de visão geral 212
permissões de campo 247
permissões de objeto 198, 209, 249
permissões do usuário 248
permissões por credencial nomeada 650
pesquisando 213
segurança no nível do campo 246
sobre 201
tipos de registro 214, 221
usuários atribuídos 208
Perfis de usuários
Consulte Perfis 201
Perguntas frequentes
arquivo de importação de campanhas 428
Assistente de importação, atualizando 422
assistentes de importação de campanha 427
atualizando campos com valores em branco 425
Atualizando registros em massa 424
atualizando registros, assistente de importação 422
campos de importação 421
carrregar em massa 416
Criação de log no Data Loader 420
data errada importada para o Salesforce com o Data Loader 423
Data Loader 420
desinstalando pacotes 756
desinstalando pacotes do AppExchange 756
evitando contas duplicadas 425
falha ao atualizar o pacote 757
falha ao instalar o pacote 757
idiomas suportados 11
importando com o Data Loader 423
importando membros da campanha 427
importando ou carregando dados 417
importando várias moedas 424
importando, permissões 418

Perguntas frequentes *(continuação)*
O Data Loader não está importando caracteres especiais 421
pacotes instalados e limites 758
permissões necessárias para importar 418
personalizando pacotes 757
quais dados podem ser importados 419
reinstalando pacotes do AppExchange 758
restrições no tamanho da importação 420
segurança dos componentes 757
substituindo campos com valores em branco 425
usando o AppExchange 757
usando pacotes do AppExchange 757
Permissão Exibir tudo 250–251
Permissão Modificar tudo 250–251
Permissões
administrativas 248
aplicativo 248
campo 252
Exibir tudo 250
gerais 248
Modificar tudo 250
objeto 249, 251
pesquisando 213
revogando 243
Salesforce Classic Mobile 710
sistema 248
sobre 200
usuário 248
Permissões administrativas 248
Permissões de objeto
conjuntos de permissões 209
perfis 209
Permissões de usuário 248
Permissões do aplicativo 248
Permissões do sistema 248
Permissões gerais 248
Permissões personalizadas
ativando em conjuntos de permissões 240
ativando em perfis 225
Personalizando
cabeçalhos de relatório 105
carregamento da lista relacionada 105
configurações do painel 111
configurações do relatório 111
criação rápida 105
filtros dos resultados de pesquisa 80
interface do usuário 105
mapas 109–110
marcas 196
Personalizando *(continuação)*
navegação de listas relacionadas 105
pesquisar 78
seções recolhíveis 105
Pesquisando
conjuntos de permissões 236
perfis 213
personalizando 78
Pesquisas
ativando pesquisas avançadas 78, 81
ativando preenchimento automático 78, 82
especificando campos de filtro 82
itens recentes 78
Pesquisas avançadas
ativando 78
políticas 516–518, 522
Políticas de senha
configuração em perfis 226–227
Portais
padrões para toda a organização 260
Portal de clientes
padrões para toda a organização 254
Portal do parceiro
Acesso ao Salesforce Classic Mobile, configurando 720
padrões para toda a organização 254
Previsões personalizáveis
sobre ano fiscal 70
Provedor de identidade
adicionando na página de login 531
ativando 634
editando 634
exemplo 640
exibindo detalhes 634
sobre 628
valores 554
Provedor de serviços
exemplo 640
exibindo detalhes 638
sobre 628
provedores de autenticação 585
Provedores de autenticação
comunidade 613
escopo 613
Facebook 586, 613–617
Google 589, 597
Janrain 592, 613–617
LinkedIn 602
Microsoft 600
OpenID Connect 597

Provedores de autenticação *(continuação)*
PayPal 597
Salesforce 594, 611, 613–618
sites 613
startURL 613
Twitter 607
provedores de identidade
exemplos 640
portais 638
registro de compromisso 639
registro de erro 639
registro de êxito 639
sites 638
Provedores de serviço
exemplos 640
portais 638
sites 638
Provedores de serviços
ativando 637
mapeando usuários 637
pré-requisitos 635
Provisionamento preciso
exemplo de declarações de SAML 559
requisitos 574
requisitos da comunidade 579
requisitos do portal 576

R

Raio
configuração da página inicial 136
Recursos
consumido mensalmente 182
Redefinir senhas de usuários 188
Registros de depuração
adicionando classes ou acionadores ao monitor 670
adicionando usuários a monitorar 670
exibindo 671
monitorando 670
redefinindo 670
removendo classes ou acionadores do monitoramento 670
removendo usuários da monitoração 670
retendo 670
Regra de correspondência
critérios de correspondência 450, 452
equação de correspondência 450, 452
regras de correspondência padrão 450, 452
Regras de compartilhamento
adiando cálculos 320
adiar cálculos de compartilhamento 318
Regras de compartilhamento *(continuação)*
baseadas em critérios 276
bloqueios de compartilhamento específicos de objeto 321
cálculos de associação ao grupo 319
campanhas 291–292
casos 289–290
categorias 277
contas 281–282
contatos 285–286
leads 279–280
notas 300
objetos personalizados 294–295
oportunidades 287–288
pedidos 296–299
Quick Text 293
recálculo de regra de compartilhamento 317, 320
recálculo paralelo 318
sobre 274
território de conta 283
territórios de conta 284
usuário 304–305
Regras de compartilhamento baseadas em critérios 276
Regras de correspondência
algoritmo de correspondência 462
chaves de correspondência 463–464
correspondência exata 459
correspondência parcial 459, 462
criar 447
critérios de correspondência 456
desempenho 463–464
mecanismo de correspondência 443
mensagem de erro 468
métodos de correspondência 459, 462
Operadores OR 468
registro de erro 443
regras de correspondência padrão 450
regras padrão 464
regras personalizadas 463
regras sobre duplicatas 441
Regras de correspondência padrão
conta 450
Regras de portal do Force.com 655
Regras sobre duplicados
conjuntos de registro duplicado 442
itens de registro duplicado 442
Regras sobre duplicatas
criar 445
editar 445
experiência para o usuário final 443

Regras sobre duplicatas *(continuação)*
registro de erro 443
regra de correspondência, associada 441
Relatórios
atualizando o criador de relatórios 125
configurações da interface do usuário 112, 114
divisões 136
enviando aos usuários do portal 115
excluir aviso de informações confidenciais 114
histórico 124
linha da coluna 105
linha de cabeçalho flutuante 105
notificações de relatório 114
notificações por email 115
Oportunidade 124
Salesforce Classic Mobile 717
tendência 124
Relatórios de dados de uso do celular 728
Removendo
licenças 127

S

Salesforce Classic Mobile
acesso de usuário parceiro 720
alterando valores de tempo limite 733
apagando dados 734
ativando o Conteúdo 718
ativar usuários 700
campos de mesclagem 706
configuração 699
configuração móvel padrão 695
configurações 730
configurações móveis 724
conjuntos de dados 703
criando configurações móveis 701
desativar acesso 700
dicas 696
dispositivos móveis 729
enviando email para usuários 722
exibindo detalhes do dispositivo 731
guias 726
modos de exibição de lista personalizados 727
painéis 716
permissões 725
propriedades do objeto 710
relatórios 717
testando configurações móveis 708
tipos de relatórios personalizados 728
usuários 729
Salesforce Classic Mobile *(continuação)*
variáveis globais 706
visão geral 694
Salesforce Files Sync
segurança de arquivos 537
Salesforce1
assistente 675
notas do menu de navegação 681
notificação, ativando 683
SalesforceA 692–693
SAML
ativando o provedor de identidade 634
Erros de provisionamento preciso 582
erros de validação 572
exemplo de declarações 559
exibindo login único 553
histórico de logins 570
login único 549
página de erro personalizada 558
página de login 558
página de logout 558
página inicial 558
pré-requisitos 548
Preciso para portais 576
provedor de identidade 628
provedor de serviços 628
provedores de autenticação 586, 589, 592, 594, 597, 611, 613–618
Provisionamento preciso 573
Provisionamento preciso para comunidades 579
requisitos do provisionamento just-in-time 574
sobre 547
validando o login único 571
sandbox 488–489
Seções recolhíveis
personalizando 105
segredo do locatário 472–473
Segurança
adicionando provedores de identidade na página de login 531
ativações de confirmação de identidade 504–505
ativando o provedor de identidade 634
auditoria 471
autenticação de dois fatores 507
autenticação do usuário 506
CAPTCHA 507
certificados 619
chave 507
chave de segurança com base no tempo 507

Segurança *(continuação)*
chaves mestres de criptografia 619, 626
Classes de políticas do Apex 520
Código QR 507
compartilhamento manual 199
confiança 469
configuração de compartilhamento de toda a organização 199
configurando 517
cookies 506
criando 518
desafio de login 507
filas 253
gerenciando 522
hierarquias de papéis 199
infra-estrutura 470
intervalos de endereço IP do login 217, 223
login único 506
navegadores 470
nível de campo 198
nível de objeto 198
notificações 522
par de chaves 619
permissões de campo 198
permissões de objeto 198
políticas 516
políticas de segurança de transações 516–518, 520, 522
Preciso para portais 576
provedor de identidade 628
provedor de serviços 628
Provisionamento preciso 573
Provisionamento preciso para comunidades 579
rede 507
regras de compartilhamento 199
requisitos do provisionamento just-in-time 574
restrições de login 507
restringindo endereços IP em toda a organização 501
segurança em nível de registro 199
segurança no nível do campo 246–248
sessão 495
SSL 495
tempo limite 495
TLS 495
token 507
usuário 506
visão geral 469
Segurança da sessão 496
segurança de transações 516–518, 520, 522
Segurança e compartilhamento
gerenciando 198
Segurança em nível de objeto 198
Segurança no nível do campo
acessibilidade 244
conjuntos de permissões 252
perfis 252
Senhas
alteração pelo usuário 509, 511–512
alterar 184
alterar pelo administrador 188
alterar por administrador 188
autenticação de dois fatores 509, 511–512
configurações e controles 185
confirmação de identidade 509, 511–512
expiração 506
expirar senhas 189
políticas 506
verificação de login 509, 511–512
Sessão
segurança 502–503
sessão do usuário 502–503
Sincronização 103
Site
configurando remoto 645
Soluções
importando 341
importando, permissões 418
Spring Framework, consulte o Data Loader 405

T

Tarefas
ativando o Corretor ortográfico 105
Tempo de expiração da sessão
configuração em perfis 226
Territórios
hierarquias 199
Tipos de registro
acesso, sobre 231, 238
atribuindo a perfis 214, 221
atribuindo em conjuntos de permissões 238
atribuindo layouts de página para 214
Tipos de relatório personalizado
celular 728
configurando 116
criando 116–117
dicas e considerações 122
editando 121
editando o layout de campos do relatório 119

Tipos de relatório personalizado *(continuação)*
editando relacionamentos entre objetos 118
gerenciamento de duplicados 448
Tópicos
ativar para objetos 195
Trabalhos agendados
exibindo 672
sobre 672
Trabalhos em segundo plano
exibindo 673
recálculo de compartilhamento 673
sobre 673
Transferindo
divisões 134
registros 432
vários registros 434
Transferindo registros
visão geral 432
Trilha de auditoria de campo 666
Twitter
provedor de autenticação 607

U

Usar qualquer cliente de API 545
Uso da API do Force.com 654
Uso de esquema do Force.com 653
Usuário do Marketing
atribuindo 139–140
Usuários
acesso 200
adicionando um único usuário 139–140
adicionando vários 141
alterando perfis 141
atribuições de conjuntos de permissões 240
atribuído a perfis 208
atribuindo papéis 266
compartilhamento de usuário, restaurando padrões 310
compartilhamento manual 306
compartilhando registros 301
congelando 145
conjuntos de permissões, atribuindo a um único usuário 241
conjuntos de permissões, atribuindo a vários usuários 242
Usuários *(continuação)*
conjuntos de permissões, removendo atribuições de usuários 243
desativando 143–144
desbloqueando 143
direitos baseados em uso 181–182
editando 141–142
excluindo 143–144
gerenciando 137–138, 189
Licenças de Comunidades 164
licenças de conjunto de permissões 175–178
licenças de recursos 159, 179–180
Licenças do Database.com 168
Licenças do portal de clientes 171, 173
Licenças do portal do parceiro 174
Licenças do portal do Service Cloud 169
Licenças do site autenticado 171
Licenças do Site.com 170
Licenças dos sites 170
padrões para toda a organização 301
permissões 200, 248
permissões de objeto 249
regras de compartilhamento 301
restringindo domínios de email 146
revogando acesso 243
revogando permissões 243
Salesforce Classic Mobile 729
tipos de licença 159, 168–171, 174
tipos de licença de usuário 158
Usuários de alto volume do portal
concedendo acesso a registros de usuário 312

V

Valores de integração 85, 98, 103–104
várias moedas
Consulte Moeda 10
verificação de login 512
visão geral do sistema 653
Visualforce
criando guias para o Salesforce Classic Mobile 712
habilitar para Salesforce1 686
Visualforce Mobile
links 721